LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BANGKINANG KELAS IB

PENGADILAN NEGERI BANGKINANG KELAS IB
MEI 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BANGKINANG KELAS IB

Disahkan di Bangkinang
Pada Hari Kamis, 18 Mei 2017

Quality Management Reprensentative,

RUDITO SUROTOMO, S.H., M.H.
NIP. 19720819 200003 1 001

Ketua Tim Survei,

SAIDUL AMNI, S.H., M.H.
NIP.19780702 200604 1 001

Ketua Pengadilan Negeri Bangkinang Kelas IB,

MUHAMMAD ARIF NURYANTA, S.H., M.H.
NIP. 19711007 199803 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 Bangkinang Kelas IB mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 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 diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Bangkinang Kelas IB, yang diambil dengan cara kuesioner.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bangkinang, 18 Mei 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DARTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii

BAB I. PENDAHULUAN 1

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

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. Umur 7
C. Pekerjaan Utama 8
D. Pendidikan Terakhir 8
E. Tujuan/Keperluan 9

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) 10

A. Persyaratan 11
B. Prosedur 12
C. Waktu Pelayanan 13
D. Biaya/Tarif 14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 15
F. Kompetensi Pelaksana 16
G. Perilaku Pelaksana 17
H. Maklumat Pelayanan 18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 19
J. Hasil Survei Kualitatif 20

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 22

A. Kesimpulan 22
B. Rekomendasi 23

RUJUKAN 24
LAMPIRAN-LAMPIRAN 26

DAFTAR TABEL

No. Tabel		*Halaman*
1.	Kategori Mutu Pelayanan	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Bangkinang	10
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup : Persyaratan	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Prosedur	12
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	19
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan	20

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar *Halaman*

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Persyaratan 11
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Prosedur 12
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan 13
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 14
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 15
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 16
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana 17
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan 18
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan .. 19

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik 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 masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Bangkinang melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bangkinang ini dilaksanakan pada 8 Mei 2017 s.d 10 Mei 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bangkinang, 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 16 Tahun 2014 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 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 jawawan 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 Bangkinang, antara lain : pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. 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 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 tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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 tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bangkinang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 10 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bangkinang 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. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	64	64,0
2	Perempuan	36	36,0
	Jumlah	100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (64,0 %).

B. Umur

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-25	15	15,0
2	26-35	46	46,0
3	36-45	30	30,0
4	Di atas 45	9	9,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 26-35 tahun (46.0 %).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	21	21,0
2	Swasta	49	49,0
3	Lainnya	30	30,0
	Jumlah	100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas Pekerjaan utama responden pada penelitian ini adalah Swasta yaitu sebanyak 49 orang (49,0%).

D. Pendidikan Terakhir

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	4	4,0
2	SMP	13	13,0
3	SLTA	58	58,0
4	Sarjana	24	24,0
5	Lainnya	1	1,0
	Jumlah	100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 58 orang 58,0%).

E. Tujuan /Keperluan

Tabel 6
Responden Menurut Karakteristik Tujuan/Keperluan datang ke Pengadilan

No	Tujuan/Keperluan	Frekuensi	%
1	Persidangan	42	42,0
2	Kepaniteraan Pidana	18	18,0
3	Kepaniteraan Perdata	16	16,0
4	Kepaniteraan Hukum	4	4,0
5	Adminstrasi	20	20,0
	Jumlah	100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini mempunyai keperluan dating ke Pengadilan untuk persidangan yaitu sebanyak 42,0 %).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Bangkinang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Bangkinang sebesar **79,125** berada pada kategori "**BAIK**" (pada nilai interval poin 2,51 – 3,25 atau pada nilai interval konversi 62,51 – 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Bangkinang yang telah ditetapkan sebesar **70%** Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Bangkinang.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesepuluh ruang lingkup/unsur pelayanan tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Bangkinang

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,22	Baik	3
2	Prosedur	3,23	Baik	2
3	Waktu Pelayanan	3,01	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,07	Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	Sangat Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	3,10	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,04	Baik	8
8	Maklumat Pelayanan	3,17	Baik	4
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,12	Baik	5

A. Persyaratan

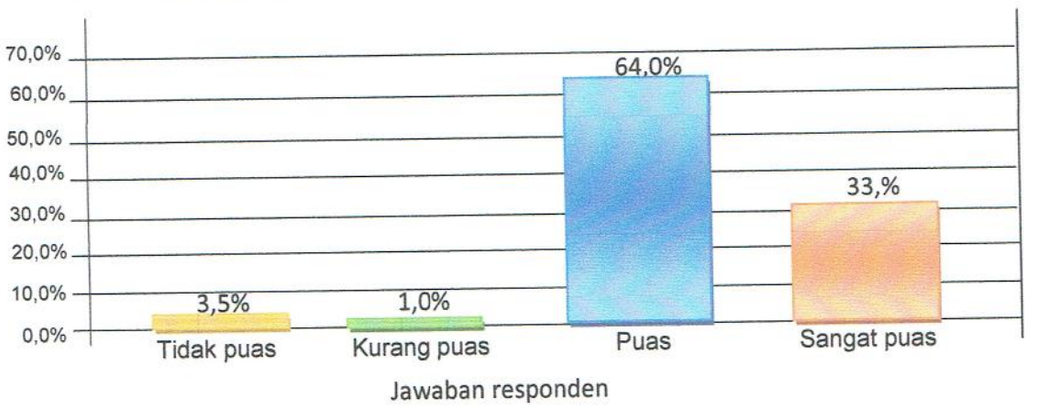
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,25 berada pada skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	33,5	33,5
2.	Puas	3	62	62,0
3.	Kurang Puas	2	1	1,0
4.	Tidak Puas	1	3,5	3,5
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Persyaratan

B. Prosedur

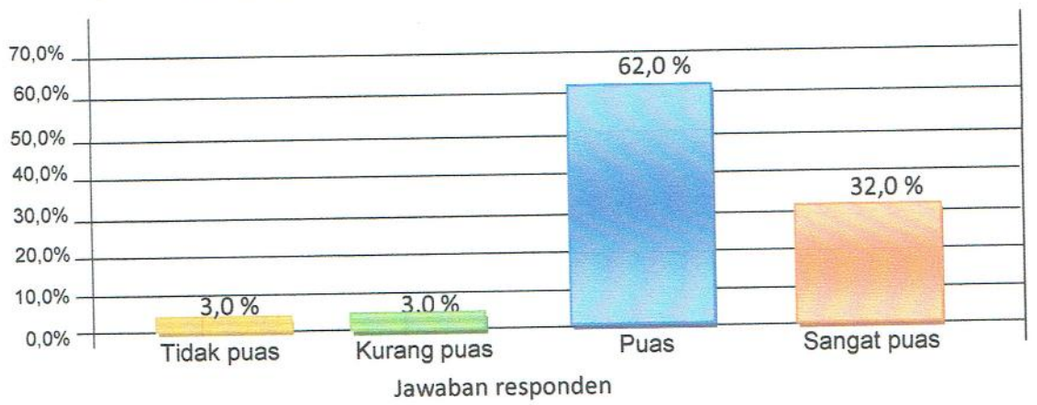
Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,23 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	32	32,0
2.	Puas	3	62	62,0
3.	Kurang Puas	2	3	3,0
4.	Tidak Puas	1	3	3,0
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Prosedur

C. Waktu Pelayanan

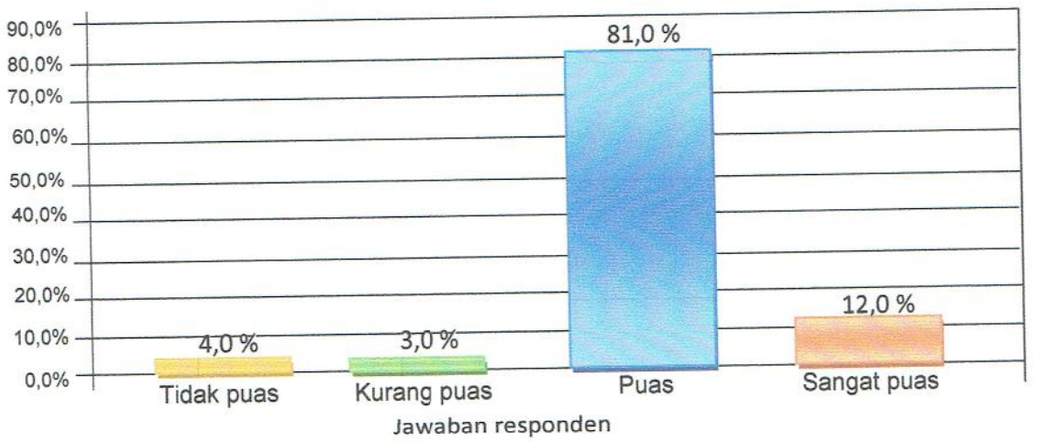
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,01 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	12	12,0
2.	Puas	3	81	81,0
3.	Kurang Puas	2	3	3,0
4.	Tidak Puas	1	4	4,0
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

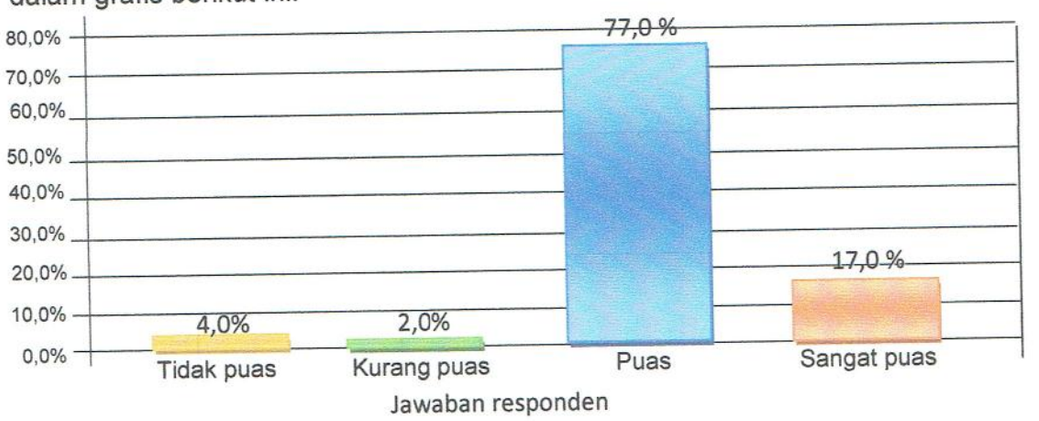
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan keputusan Ketua Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,07 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**baik**".Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	17	17,0
2.	Puas	3	77	77,0
3.	Kurang Puas	2	2	2,0
4.	Tidak Puas	1	4	4,0
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

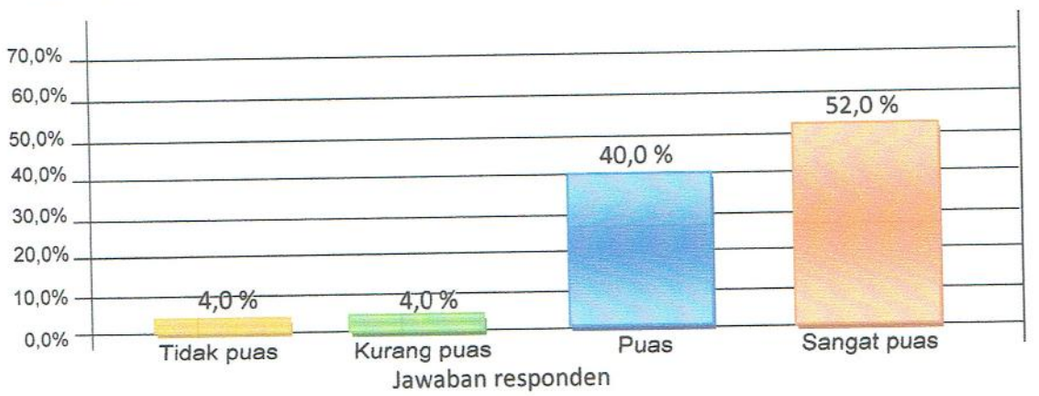
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,40 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	52	52,0
2.	Puas	3	40	40,0
3.	Kurang Puas	2	4	4,0
4.	Tidak Puas	1	4	4,0
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

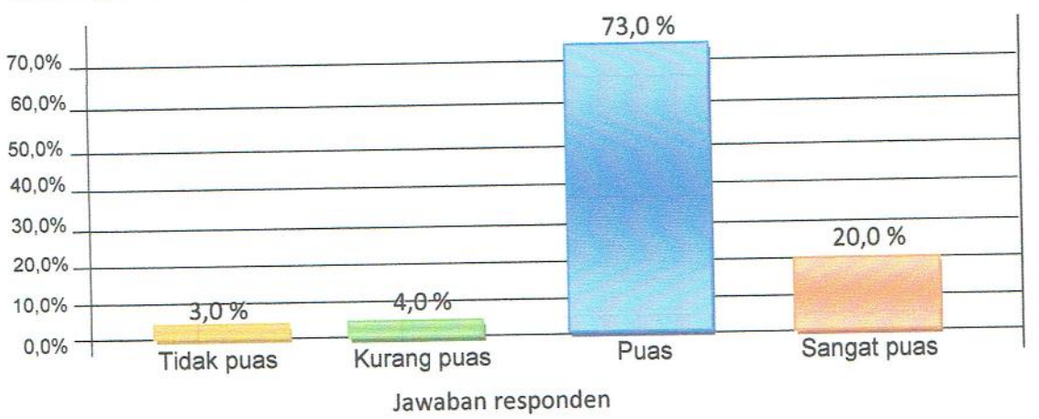
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,10 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	20	20,0
2.	Puas	3	73	73,0
3.	Kurang Puas	2	4	4,0
4.	Tidak Puas	1	3	3,0
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

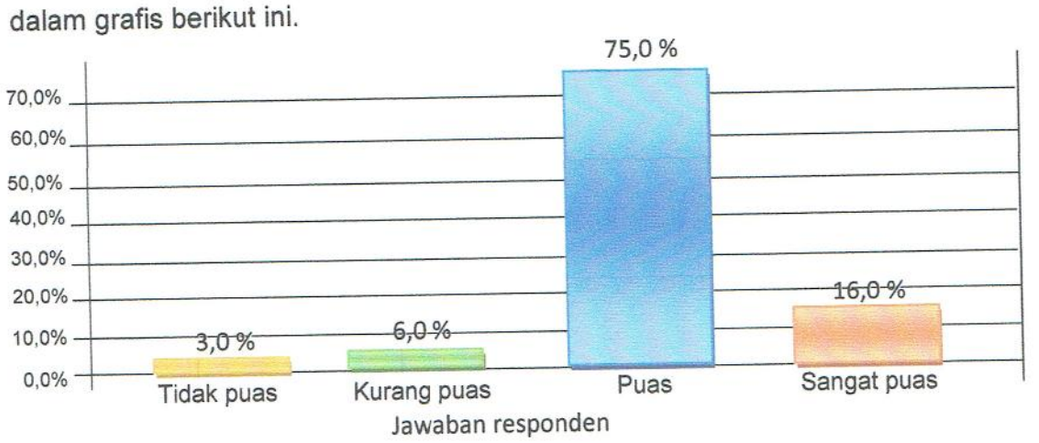
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,04 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	16	16,0
2.	Puas	3	75	75,0
3.	Kurang Puas	2	6	6,0
4.	Tidak Puas	1	3	3,0
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

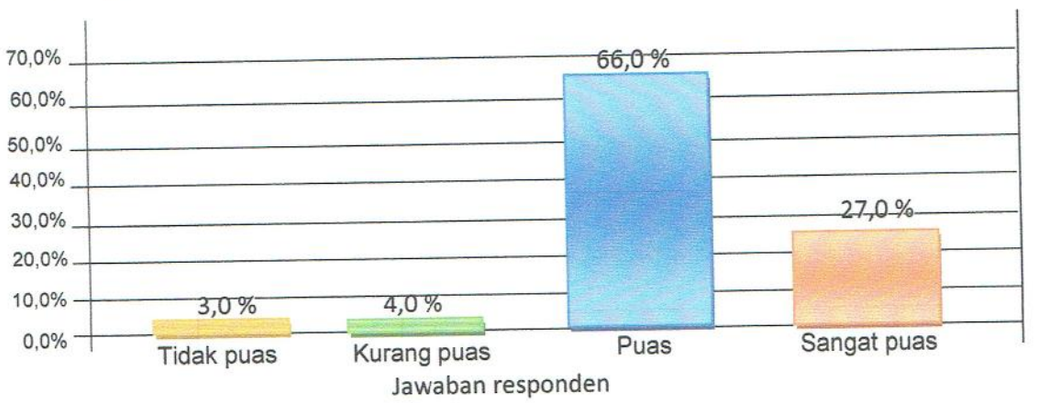
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,17 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	27	27,0
2.	Puas	3	66	66,0
3.	Kurang Puas	2	4	4,0
4.	Tidak Puas	1	3	3,0
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

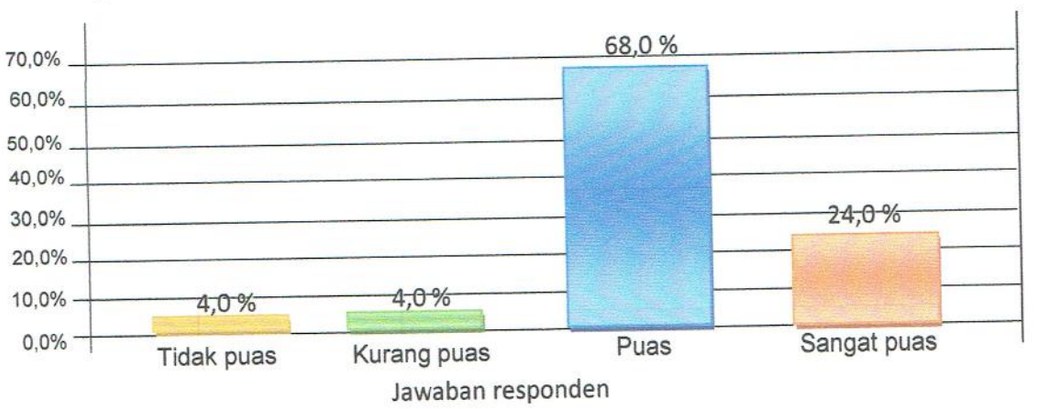
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,12 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	24	24,0
2.	Puas	3	68	68,0
3.	Kurang Puas	2	4	4,0
4.	Tidak Puas	1	4	4,0
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangkinang
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey 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 Bangkinang, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Mohon adanya kepastian waktu untuk mendapatkan salinan putusan
2. Adanya pengaturan waktu sidang untuk tertib jadwal sidangnya
3. Tidak tepat jam panggilan
4. Lebih ditingkatkan dalam pelayanan segala aspek, selebihnya sudah cukup bagus dalam pelayanan.
5. Sidang mohon tepat waktu, trims.
6. Harap dalam pelaksanaan sidang tepat waktu, sesuai dengan jadwal waktu yang sudah di tentukan.
7. Perlu sosialisasi pada warga masyarakat berkaitan dengan mekanisme prosedur serta SOP yang telah ditetapkan dalam memberikan perlayanan.
8. Mohon saat sidang waktu tepat dengan jadwal.
9. Lebih jujur dan adil.
10. Website sebagai sarana publikasi dan akses informasi untuk masyarakat sangat dibutuhkan, sebaiknya konten di web site diupdate kembali, selebihnya pelayanan cukup baik.
11. Antrian sidang supaya dipercepat, sidang dimulai pukul 09.00 WIB tepat dan tepat waktu.
12. Pertahankan yang baik, diperbaiki yang buruk.
13. Untuk masalah jadwal agar lebih di perhatikan, agar pegawai Pengadilan Negeri Bangkinang maupun pihak-pihak yang berperkara tidak menunda waktu dan adanya kejelasan waktu sehingga tidak terbuang percuma.
14. Lebih ditingkatkanlagi pelayanannya.
15. Sebaiknya jadwal sidang di menejenem dengan maksimal sehingga ada kepatian waktu menunggu atau mengikut sistem di pengadilan agama memakai nomor antrian.

16. Harus pertahankan pelayanan maksimal yang ada, kemudian harus ditingkatkan lagi. Terima kasih.
17. Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang
18. Tidak boleh KKN
19. Layanan akses wifi agar diperbaiki dan dapat diakses pengunjung
20. Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik
21. Biaya-biaya dapat lebih murah

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 Bangkinang Kelas IB sebesar **79,125** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bangkinang, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "kompetensi pelaksana." disusul ruang lingkup "perilaku pelaksana", dan "prosedur".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bangkinang, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **waktu pelayanan**, **biaya/tarif**, **maklumat pelayanan**, **persyaratan, penanganan pengaduan saran dan masukan**, **prosedur, perilaku pelaksana,** dan **kompetensi pelaksana** Berdasarkan hasil survei ini, kedelapan ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti **produk spesifikasi jenis pelayanan** sudah sangat baik dan perlu dipertahankan bahkan harus ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
   - Penyelesaian perkara tepat waktu
   - Tepati jadwal / materi persidangan
2. Untuk Bagian Umum :
   - Petugas di lobby harus lebih ramah
3. Untuk Bagian Perdata :
   - Untuk penentuan biaya perkara dan eksekusi agar lebih transparan
   - Untuk biaya adm dibuat standar minimal dan maksimal
4. Untuk Bagian Hukum :
   - Sebaiknya konten di web site diupdate
5. Untuk bagian Pidana :
   - Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang

RUJUKAN:

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

PENGADILAN NEGERI BANGKINANG KELAS IB
Jl. Letnan Boyak No.77 Bangkinang Kota 28412 Telp (0762) 20043
Kabupaten Kampar Provinsi Riau
Website : http://pn-bangkinang.go.id **email : admin@pn-bangkinang.go.id**

Nomor Kuesioner : ☐☐☐☐ (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI BANGKINANG

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Bangkinang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Bangkinang untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bangkinang, 18 Mei 2017
Ketua Tim Survei

SAIDUL AMNI, SH, MH