

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



Triwulan ke IV 2021

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Mengetahui,
Quality Manager Representative,



MOCH. ISA NAZARIDIN, S.H., M.H.
NIP. 19790627 200312 001

Tanah Grogot, 31 Desember 2021
Koordinator Tim Survei,

ANIS ZULHAMDI MUKHTAR, S.H.
NIP. 19920407 201712 1 006

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 Tanah Grogot Kelas II mengadakan survei untuk Triwulan ke IV 2021. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

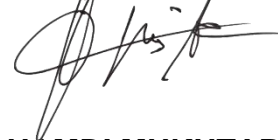
Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, yang diambil dari Sisuper Survey secara elektronik.

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 Tanah Grogot Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tanah Grogot, 30 Desember 2021

Koordinator Tim Survei



ANIS ZULHAMDI MUKHTAR, S.H.

NIP.19920407 201712 1 006

DAFTAR ISI

| | <i>Halaman</i> |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| | |
| 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..... | 7 |
| | |
| BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 8 |
| A. Kesimpulan..... | 8 |
| B. Rekomendasi..... | 9 |
| | |
| RUJUKAN | 10 |
| TIM SURVEI..... | 11 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 12 |

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 baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah 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 mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. 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 untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat 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 Tanah Grogot Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 sampai dengan Desember 2021

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, 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 aplikasi online survey, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 diikuti dalam analisis data
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data

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 Tanah Grogot Kelas II, 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 Secara Online 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Berdasarkan 9 ruang lingkup *survey* di atas, tim pelaksana *survey* di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II telah membuat daftar pertanyaan sama seperti sisuper dari dirjen badilum yang akan diajukan kepada responden secara online .

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden

| Deskripsi | Jumlah (Orang) | % (Persen) |
|------------|----------------|------------|
| 18 - 28 Th | 3 | 14,29 |
| 29 - 39 Th | 10 | 47,62 |
| 40 - 49 Th | 3 | 14,29 |
| 50 - 59 Th | 5 | 23,81 |
| 60 - 69 Th | 0 | 0,00 |
| Total | 21 | |

Dengan demikian dapat disimpulkan responden sebanyak 21 orang.

B. Pendidikan Terakhir Responden dan Pekerjaan

| | | |
|---------------|-------------------------------|------------------------|
| JUMLAH | 22 RESPONDEN | |
| JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI : 17 ORANG | |
| | PEREMPUAN : 5 ORANG | |
| PENDIDIKAN | Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG | Diploma 2 : 0 ORG |
| | SD : 2 ORG | Diploma 3 : 2 ORG |
| | SMP : 0 ORG | S1 : 8 ORG |
| | SMU : 10 ORG | S2 : 0 ORG |
| | Diploma 1 : 0 ORG | S3 : 0 ORG |
| PEKERJAAN | PNS : 0 ORG | SWASTA : 5 ORG |
| | TNI : 1 ORG | WIRUSAHA : 1 ORG |
| | POLRI : 1 ORG | TENAGA KONTRAK : 0 ORG |
| | LAINNYA : 14 ORG | |

disimpulkan mayoritas responden berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas/SMA, yaitu sebanyak 10 orang

Dengan Demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden adalah masyarakat umum atau pihak yang bekerja Lainnya, yaitu sebanyak 14 orang

C. Daftar Pertanyaan form kuesioner SKM

| | |
|---|--|
| 1 | <p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?</p> <p> <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai </p> |
| 2 | <p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?</p> <p> <input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah </p> |
| 3 | <p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?</p> <p> <input type="radio"/> Tidak Cepat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat </p> |
| 4 | <p>Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?</p> <p> <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Kurang Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju </p> |
| 5 | <p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?</p> <p> <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai </p> |
| 6 | <p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p> <input type="radio"/> Tidak Kompeten <input type="radio"/> Kurang Kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat Kompeten </p> |
| 7 | <p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?</p> <p> <input type="radio"/> Tidak Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Kurang Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sangat Sopan dan Ramah </p> |
| 8 | <p>Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?</p> <p> <input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik </p> |
| 9 | <p>Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?</p> <p> <input type="radio"/> Tidak ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak dapat diakses <input type="radio"/> Kurang maksimal <input type="radio"/> Berfungsi dan dikelola dengan baik </p> |

BAB IV
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN SECARA ONLINE



Nilai Per unsur

| Deskripsi | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Keterangan |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Jumlah | 88 | 87 | 87 | 88 | 88 | 87 | 87 | 81 | 88 | |
| NRR Per RL | 4,000 | 3,955 | 3,955 | 4,000 | 4,000 | 3,955 | 3,955 | 3,682 | 4,000 | 35,500 |
| NRR Tertimbang | 0,444 | 0,439 | 0,439 | 0,444 | 0,444 | 0,439 | 0,439 | 0,409 | 0,444 | 3,944 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 98,61 |

A. KESIMPULAN

Dari hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat sebesar **98,61** Dipengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Termasuk Kategori 4 **Sangat baik**.

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II diperoleh informasi bahwa pada pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat **3.94** atau masuk pada kategori **Sangat Baik**, dengan jumlah 22 (dua puluh dua) responden.

Dengan nilai unsur tertinggi sebagai berikut:

| No. | Unsur | Nilai |
|-----|---|-------|
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot ? | 88 |
| 2 | Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot tidak pungguta biaya atau gratis? | 88 |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan ? | 88 |

Dan nilai unsur terendah sebagai berikut:

| No. | Unsur | Nilai |
|-----|--|-------|
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasaranan yang menunjang dalam pelayanan ? | 81 |
| 2 | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot ? | 87 |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 87 |

B. REKOMENDASI

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, disarankan sebagai berikut:

Agar mempertahankan kualitas pelayanan yang menjadi unsur tertinggi. Dan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur terendah, antara lain:

1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah grogot senantiasa meningkatkan pemahaman tentang tugas pelayanannya yang sesuai dengan SOP dan standar pelayanan Pengadilan Negeri Tanah Grogot
2. Petugas menyampaikan kepada pengguna layanan mengenai informasi persyaratan yang tertera di meja pelayanan maupun website Pengadilan negeri Tanah grogot tentang standar pelayanan;

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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Tanah Grogot: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Tanah Grogot.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Tanah Grogot.

TIM SURVEI

Koordinator :

ANIS ZULHAMDI MUKHTAR, S.H.

Sekretaris : ANUNG HANDONO, S.H

Anggota :

JEKSON SAGALA, S.H.

SUNAR BASKORO, S.H.

TALHAH, S.H.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.