LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILANG NEGERI

Berdasarkan Permenpan Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

SIDIKALANG

Semester II
Desember 2020

KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum,wr.wb.

Dalam rangka mewujudkan visi Mahkamah Agung RI yaitu " Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung " Pengadilan Negeri Sidikalang sebagai lembaga yang berada dibawah Mahkamah Agung RI harus berperan aktif demi mewujudkan cita-cita luhur tersebut.Dalam cetak biru Mahkamah Agung RI visi tersebut akan kita wujudkan bersama pada tahun 2035.

Badan Peradilan yang Agung adalah sebuah kalimat singkat namun memiliki arti yang sangat dahsyat dan adi luhung.Hal tersebut hanya mungkin dapat kita raih dengan tekad dan kerja keras yang membutuhkan semangat melayani yang lebih karena kata agung artinya sangatlah luar biasa dan besar.Keagungan bukanlah makna yang bersifat materialitis tetapi lebih pada makna yang bersifat substansial.Kata ini lebih pada sebuah pencapaian sikap batin yang tinggi dan luhur.

Salah satu dari unsur yang mampu menempatkan kita pada posisi itu adalah sejauh mana kita mampu memberikan layanan publik yang prima dan paripurna. Sebagai lembaga peradilan kita harus mampu memberikan layanan hukum yang prima dan paripurna bagi seluruh masyarakat.Kita harus mampu selalu meningkatkan kualitas pelayanan kita dari waktu kewaktu guna mewujudkan visi kita tersebut.

Seiring dengan itu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebuah cara untuk mengukur secara baik, objektif dan mampu dipertanggungjawabkan secara ilmiah tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah.Survei ini akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) .

IKM inilah kemudian harus diukur dan dijadikan dasar perbaikan layanan publik.IKM ini harus diukur secara periodik sekali 6 bulan agar dapat dilakukan tindakan evaluasi dan perbaikan dalam hal pelayanan publik kita.

Pengadilan Negeri Sidikalang dalam hal ini telah menggariskan kebijakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sekali 6 bulan yaitu pada setiap akhir semester baik semester I yaitu bulan Januari sampai dengan Juni dan semester II bulan Juli sampai dengan Desember.

Selain itu dalam pelaksanaan survei ini diharapkan dilakukan dengan cara dan kaedah ilmiah yang baik agar hasil survei ini bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan Publik Pengadilan Negeri Sidikalang.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Sidikalang, November 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....

LEMBAR PENGESAHAN.....

KATA PENGANTAR .....

DAFTAR ISI .....

DAFTAR TABEL .....

DAFTAR GAMBAR .....

BAB I. PENDAHULUAN .....

A. Latar Belakang.....
B. Tujuan dan Sasaran.....
C. Rencana Kerja Pelaksana.....
D. Tahapan Pelaksana .....

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....

A. Metode Survei.....
B. Teknik Pengumpulan Data .....
C. Variabel Pengukuran IKM .....
D. Teknik Analisis Data .....

BAB III. PROFIL RESPONDEN .....

A. Umur .....
B. Jenis Kelamin .....
C. Pendidikan Terakhir .....
D. Pekerjaan Utama .....

BAB IV. HASIL KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PEGADILAN)

A. Persyaratan .....
B. Prosedur .....
C. Waktu Pelayanan.....
D. Biaya .....
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....
F. Kompetensi Pelaksana .....
G. Maklumat Pelaksana .....
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....
I. Hasul Survei Kualitatif.....

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....

A. Kesimpulan .....

B. Rekomendasi .....

RUJUKAN .....

LAMPIRAN - LAMPIRAN .....

DAFTAR TABEL

No. Tabel

1. Kategori Mutu Pelayanan .....
2. Responden menurut Karakteristik Umur.....
3. Responden menurut Karakteristik Jenis Umur .....
4. Responden menurut Karakteristik Pendidikan terakhir .....
5. Responden menurut Karakteristik Pekerjaan terakhir.....
6. Rata-rata skor dan peringatan pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks kepuasan Pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sidikalang .....
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Persyaratan .....
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Prosedur.....
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan .....
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Biaya / Tarif .....
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Prosedur Spesifikasi jenis Layanan .....
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana .....
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Perilaku pelaksana .....
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan .....
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan , Saran.....
16. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang Ruang Lingkup : Saran dan Prasarana .....
17. Masukan .....

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar Halaman

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Persyaratan .....
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Prosedur.....
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan .....
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Biaya / Tarif .....
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Prosedur Spesifikasi jenis Layanan .....
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana .....
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Perilaku pelaksana .....
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan .....
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
   Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan , Saran.....
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
    Ruang Lingkup : Saran dan Prasarana .....

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahkamah Agung sebagai Lembaga Pemerintah pemegang kekuasaan yudikatif ni Negara Republik Indonesia merupakan Institusi yang berkewajiban memberikan Pelayanan publik yang baik dalam bidang peradilan. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan Masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus di capai dan diperbaiki oleh Mahkamah Agung dan Lembaga-Lembaga Peradilan dibawahnya. Hal ini sangatlah urgen jika dikaitkan dengan Visi Mahkamah Agung yaitu Terwujudnya Badan Peradilan Yang Agung. Badan Peradilan yang Agung tidak mungkin terwujud tanpa adanya kualitas pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Pengadilan Negeri Sidikalang sebagai Lembaga dibawah Mahkjamah Agung sudah barang tentu juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya apalagi jika dikaitkan dengan Visi Pengadilan Negeri Sidikalang yaitu " Terwujudnya Pengadilan Negeri Sidikalang yang Agung ".

Pengadilan Negeri Sidikalang sebagai Badan Peradilan Tingkat Pertama haruslah mampu memberikan Pelayanan prima dan paripurna guna mencapai keagungannya. Evaluasi dan perbaikan periodik sangat diperlukan guna perbaikan pelayanan tersebut.

Untuk mencapai acuan yang lebih terukur Pegadilan Negeri Sidikalang harus melakukan pengukjran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pegadilan Negeri secara periodik, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan ke depan.

Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Peyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei haruslah dilakukan dengan baik oleh Pengadilan Negeri Sidikalang guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan Masyarakatnya secara periodik

B. Tujuan dan Saran

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

1. Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Sidikalang.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan Masyarakat Pengadilan Negeri Sidikalang.
3. Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Sidikalang.

4. Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan masukan bagi pegembangan Pengadilan Negeri Sidikalang.

C. **Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran /Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sidikalang ini dilaksanakan selama Bulan Juli 2020 s/d Bulan Desember 2020.

D. **Tahapan Pelaksanaan**.

Tahapan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sidikalang, antara lain :

1. Tim Survei menentukan metode survei yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim Survei membuat intsrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Peyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Time Survei mencetak dan menggadakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim Survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh Petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisa data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II
METODELOGI PENELITIAN

A. **Metode survei**

Penelitian ini merupakan Penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sidikalang antara lain : Pengadilan Negeri, Pencari keadilan, Polisi, Jaksa, Pengacara, Rumah tahanan Negara 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. Jawaban tertutup adalah bahwa jawaban telah disediakan dan terbatas hannya pada opsi yang telah dibuat dalam kuesioner survei ini adalah pertanyaan Nomor 1 sampai dengan Nomor 9, sedangkan yang dimaksud dengan terbuka responden bebas memberikan jawaban dalam kuesioner ini pada pertanyaan tentang masukan.

C. **Variabel Pengukuran IKM**

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

1. Persayaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalammengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yangbesarnyaditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan danditerima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.Kompetensi PelaksanaKompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanameliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Sarana & Prasarana / Kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan

Sarana & Prasarana / Kebersihan dan Kenyamanan (Lingkungan Pelayanan) adalah syarat yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan sehingga pengguna layanan betah menunggu hingga selesainya pelayanan

7. Kemampuan petugas pelayanan (Kompetensi)

Kemampuan Petugas Pelayanan (Kompetensi) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

8. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

9. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan ke dankewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaanpenanganan pengaduan dan tindak lanjut

D. Teknik Analisis Data

Analisis Data pada pengukuran indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sidikalang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesemimbangan Ruang Lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item, dengan 4 pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100, dan kategoris mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang 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	20 - 30	42	48
2	31- 40	27	31
3	41 - 50	5	6
4	51 - 60	3	3
5	> 61	0	0
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		87	100

Berdasarkan Tabel Responden Menurut Karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20 - 30 dan 31 - 40 tahun (83 **%**)

10. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	53	61
2	Perempuan	34	39
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		87	100

Berdasarkan Tabel Responden Menurut Karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 120 orang (75 %)

11. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD - SMP	22	25
2	SLTA	31	36
3	D3	11	13
4	S1	21	24
5	S2	0	0
6	Tidak mencantumkan Pendidikan Terakhir	2	2
Jumlah		87	100

Berdasarkan Tabel Responden Menurut Karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA 120 orang (75%)

12. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	19	22
2	Pelajar / Mahasiswa	8	9
3	Lainnya	13	15
4	PNS	11	13
5	TNI / POLRI	4	5
6	Pedagang	9	10
7	Petani	20	23
8	Pegawai Swasta	3	3
9	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	0	0
Jumlah		87	100

Berdasarkan Tabel Responden Menurut Karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini Pekerjaan Utama Petani 78 orang (49%)

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 160 bundel angket. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sidikalang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sidikalang sebesar 96.15 **%** berada pada kategori "Sangat Baik" (pada Interval 81.26 s/d 100). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sidikalang yang telah ditetapkan sebesar 85 %. Hasil tersebut berada diatas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Sidikalang.

Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari 9 Ruang Lingkup, Analisis lanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
Di Pengadilan Negeri Sidikalang

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.908	Sangat Baik	3
2	Prosedur	3.931	Sangat Baik	1
3	Waktu Pelayanan	3.828	Sangat Baik	6
4	Biaya / Tarif	3.770	Sangat Baik	10
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.920	Sangat Baik	2
6	Sarana dan Prasarana / Kebersihan dan kenyamanan	3.782	Sangat Baik	8
7	Kompetensi Pelaksana	3.770	Sangat Baik	9
8	Perilaku Pelaksana	3.805	Sangat Baik	7
9	Maklumat Pelayanan	3.851	Sangat Baik	5
10	Penanganan Pengaduan	3.897	Sangat Baik	4

A. Persyaratan

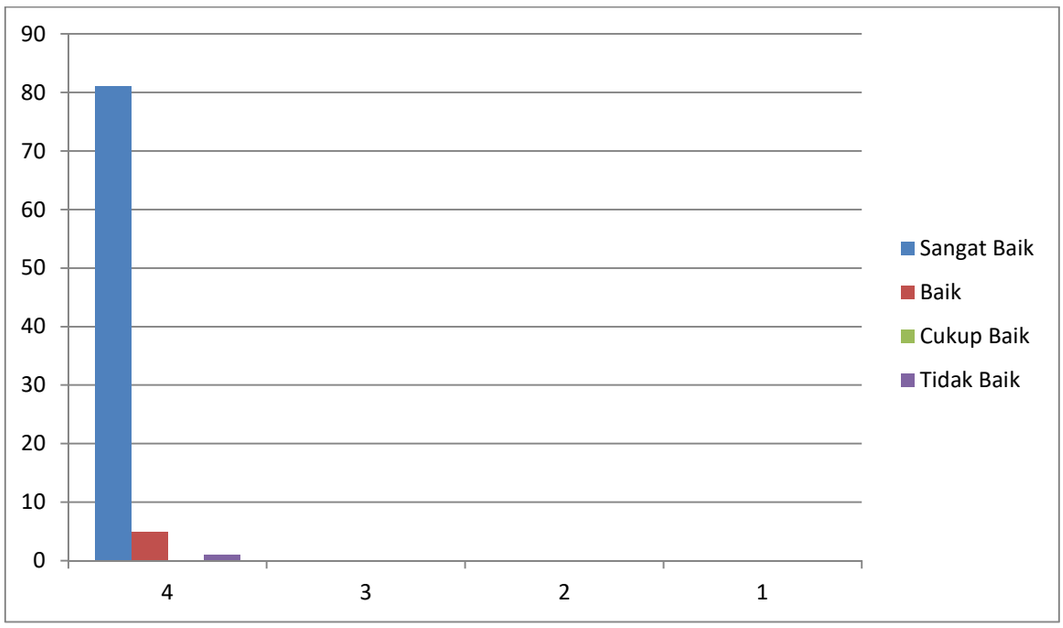
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.908 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada Sangat Baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Penggunan Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup : Persyaratan

No	Ruang Lingkup	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	81	93
2	Baik	3	5	6
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			87	100

berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang

Ruang Lingkup : Persyaratan

B. Prosedur

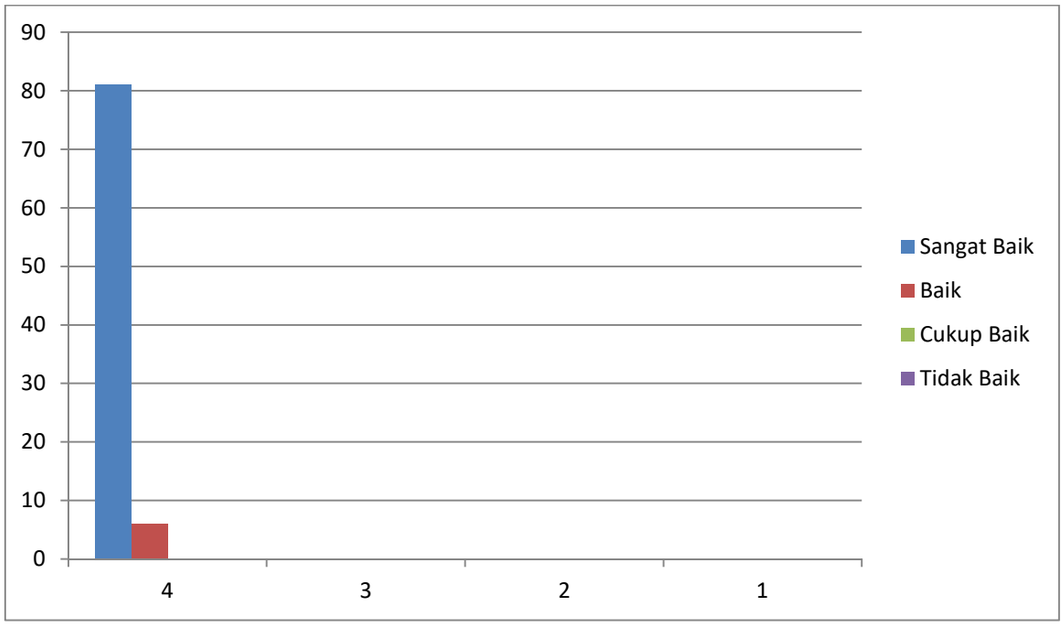
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skir sebesar 3.82 berada pada interval skor 3.931 s/d 4.00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada Sangat Baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Penggunan Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup : Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	81	93
2	Baik	3	6	7
3	Cukup Baik	2	-	-
4	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			160	100

berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang

Ruang Lingkup : Prosedur

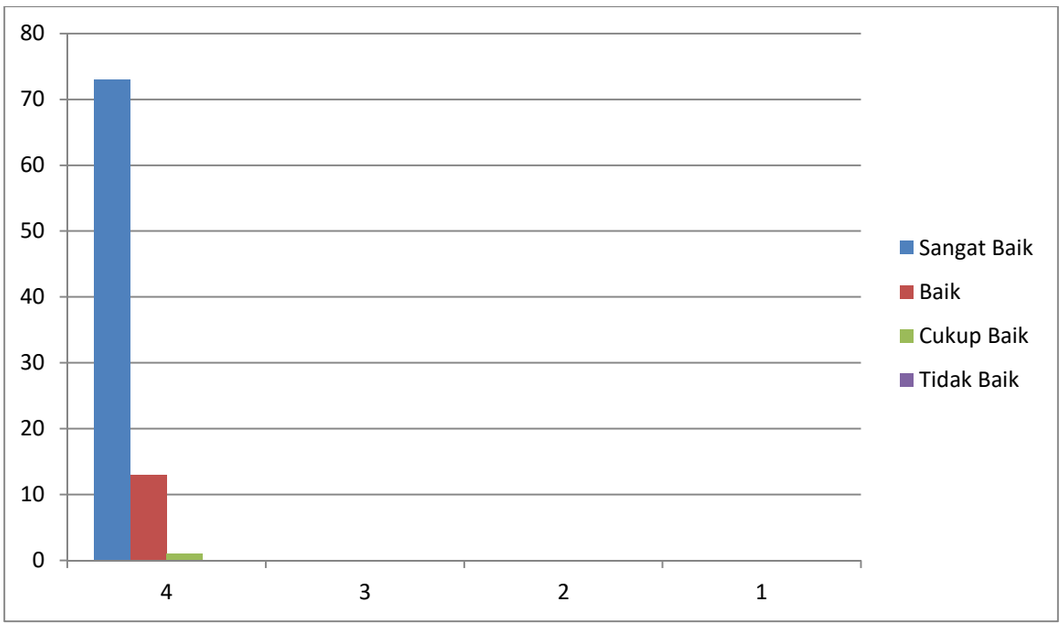
C. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.828 berada pada interval skor 3.26 s/d 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.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	73	84
2	Baik	3	13	15
3	Cukup Baik	2	1	1
4	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			87	100

berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang

Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adlah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari peyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skir sebesar 3.770 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif berada pada Sangat Baik.

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

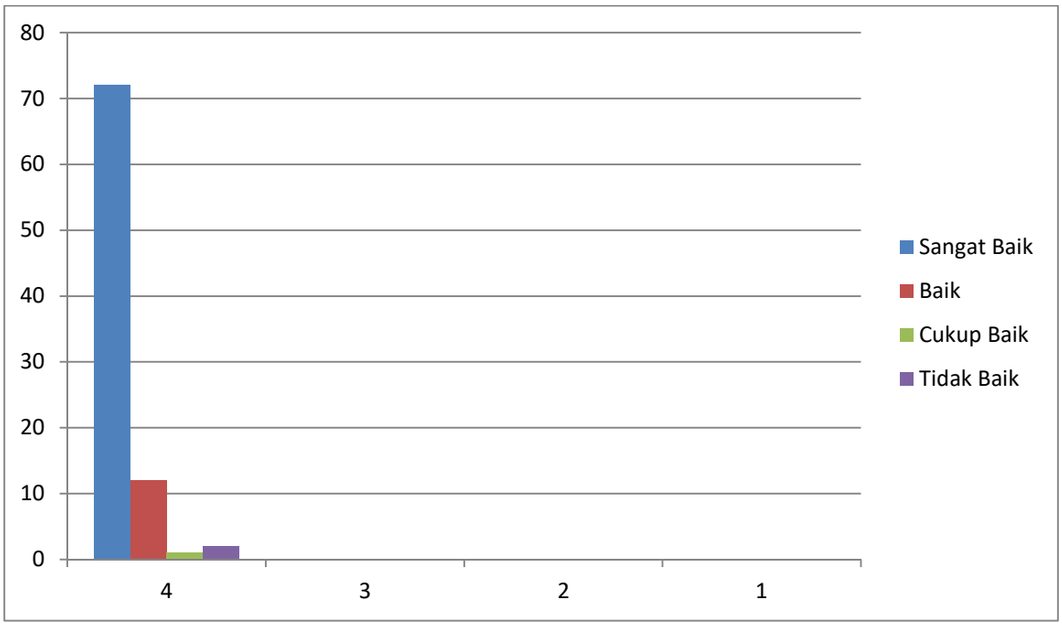
Tabel 10

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang

Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	72	83
2	Baik	3	12	14
3	Cukup Baik	2	1	1
4	Tidak Baik	1	2	2
Jumlah			87	100

berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang

Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayann yang diberikan dan diterima sesuai dangan ketentuan yang telah ditetapkan. Peoduk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata- rata skir sebesar 3.920 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, ruang Produk Pesifikasi Jenis Pelayanan berada pada Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk Pesifikasi Jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

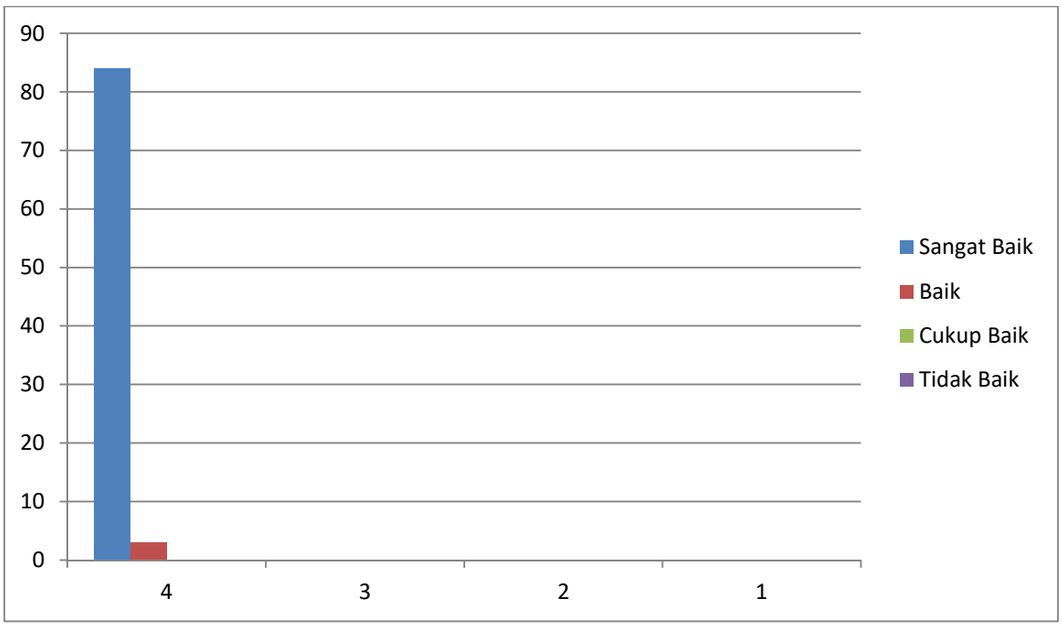
Tabel 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang

Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	84	97
2	Baik	3	3	3
3	Cukup Baik	2	-	-
4	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			87	100

berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



F %

Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang

Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Sarana & Prasarana / Kebersihan dan Kenyamanan (Lingkungan Pelayanan)

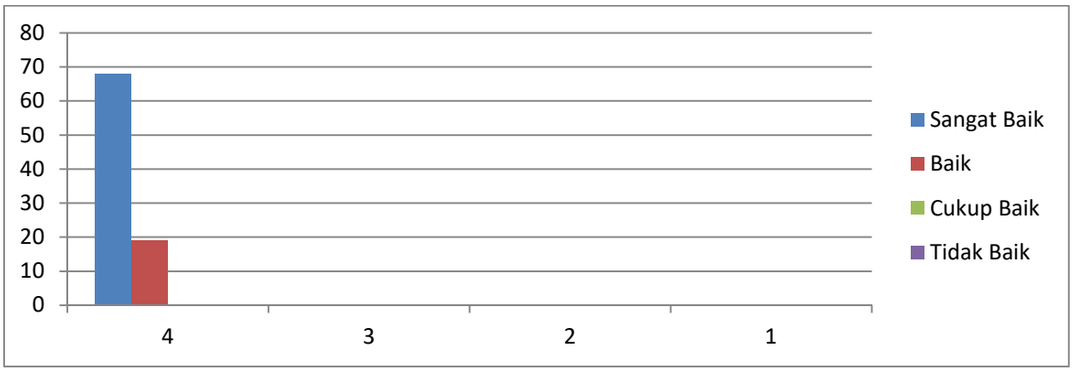
Sarana & Prasarana / Kebersihan dan Kenyamanan (Lingkungan Pelayanan) adalah syarat yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan sehingga pengguna layanan betah menunggu hingga selesainya pelayanan**.** Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.782 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 Penggunan Layanan Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup : Sarana & Prasaran / Kebersihan & Kenyamanan (Lingkuangan Pelayanan)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	68	78
2.	Baik	3	19	22
3.	Cukup Bailk	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			87	100

berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



G. Kompetensi Pelaksana

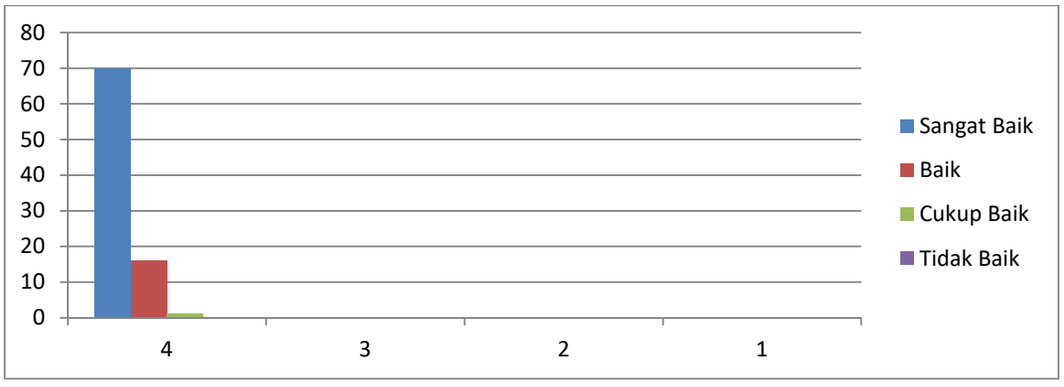
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.770 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	70	81
2.	Baik	3	16	18
3.	Cukup Bailk	2	1	1
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			87	100

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



H. Perilaku Pelaksana

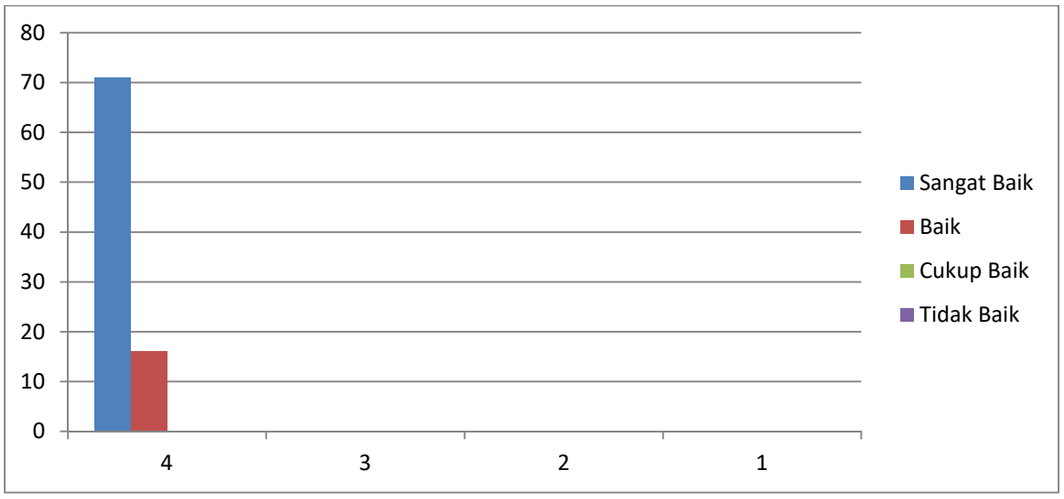
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh secara rerata skor sebesar 3.805 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**Sangat Baik**'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	71	82
2.	Baik	3	16	18
3.	Cukup Bailk	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			87	100

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



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

I. Maklumat Pelayanan

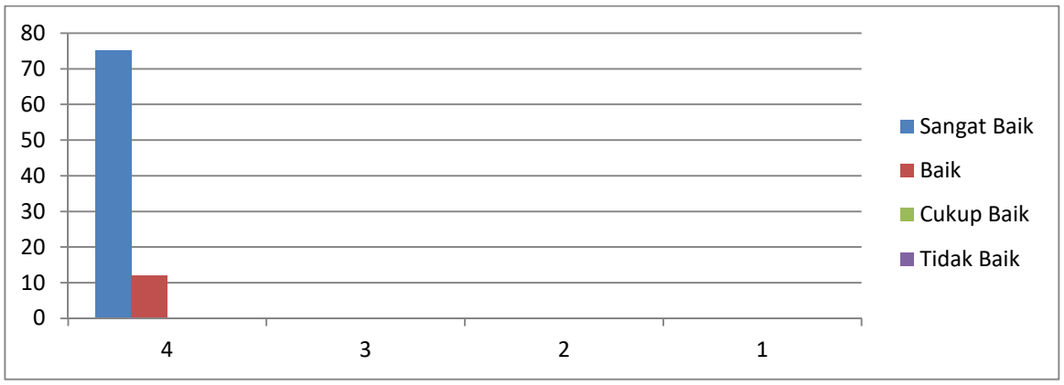
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.851 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**Sangat Baik**'. Dengan demikian kepuasa masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada sangat baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	75	86
2.	Baik	3	12	14
3.	Cukup Bailk	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			87	100

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



Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

J. Penangangan Pengaduan, Saran dan Masukan

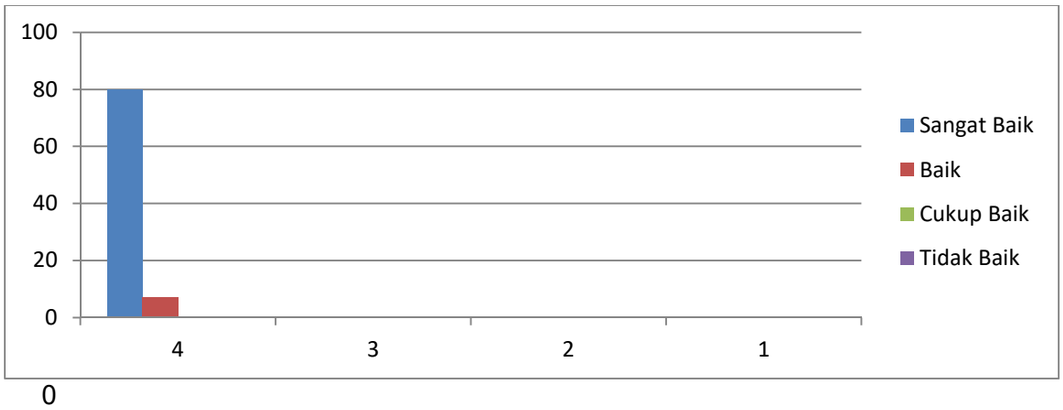
Penangan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasul analisis diperoleh rerara skor adalah sebesar 3.897 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 katagori " **Sangat Baik**'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada sangat baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	**%**
1.	Sangat Baik	4	80	92
2.	Baik	3	7	8
3.	Cukup Bailk	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			87	100

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



0

Gambar 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sidikalang
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

K. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran- saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebebarkan. Saran - saran perbaikan Pengadilan Negeri Sidikalang, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Pelayanannya cukup baik semoga kedepannya lebih baik dan lebih fast respon.
2. Pelayanan cukup memuaskan.
3. Bagian pidana pelayanannya sangat memuaskan.
4. Semakin menjadi yang terbaik.
5. Pelayanan di PN Sidikalang sangat baik.
6. Pelayanannya mantap.
7. Saya senang dan puas atas pelayanannya.
8. Tingkatkan lagi pelayanan dan kinerjanya.
9. Sukseslah kedepannya.
10. Saya puas atas pelayanannya.
11. Fasilitas yang sangat baik.
12. Pelayanan sangat bagus.
13. Lebih giat lagi bekerja.
14. Lebih giat lagi dalam bekerja.
15. Agar lebih lama dalam melayani masyarakat.
16. Untuk ke depannya akan semakin baik dan lebih baik.
17. Supaya tetap di tingkatkan lebih baik lagi.
18. Ditingkatkan lagi.Belum ada masih cukup baik.
19. Motto di pertahankan dan di tingkatkan.
20. Keterbukaan informasi dan transparan lebih baik lagi.
21. Kalau bisa semua berjalan apa adanya.
22. Agar SDM Pengadilan ditingkatkan agar tugas pelayanan masyarakat.
23. Pengadilan Negeri Sidikalang sudah bagus dalam pelayanan terhadap masyarakat.
24. Toilet tidak layak.
25. Utamakan sikap kedisiplinan, bukan dengan sikap arogan.
26. Air kamar tidak ada air.
27. Pelayanan sudah baik, agar dipertahankan dan ditingkatkan.
28. Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

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 Pegadilan Negeri Sidikalang sebesar 96.15 dan berada pada kategori SANGAT BAIK.

Adapun kesimpulan pada masing- masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur tata cara pelayanan termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Sidikalang berada pada SANGAT BAIK
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang berada pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang pada SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompotensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang pada kategori SANGAT BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Sidikalang pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan di Pengadilan Negeri Sidikalang pada kategori SANGAT BAIK
10. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sidikalang pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sidikalang, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup perilaku Sarana dan Prasarana kemudian disusul Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Prosedur, Kompetensi Pelaksana Maklumat Pelayanan Perilaku Pelaksana Biaya/Tarif dan Waktu Pelayanan

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajenen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sidikalang, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori kurang baik dan baik.

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 dan Keuangan :
   - Perbaiakan layanan meja informasi
   - Petugas di layanan informasi harus lebih ramah
3. Untuk Bagian Perdata :
   - Untuk penentuan biaya perkara agar lebih transparan
   - Untuk biaya adm di buat standar minimal dan maksimal
   - Petugas harus lebih ramah.
4. Untuk Bagian Hukum :
   - Perbaikan layanan pengaduan, sarana dan masukan.
5. Untuk Bagian Pidana :
   - Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang
   - Petugas harus lebih ramah.

RUJUKAN:

Keputusan Mentri 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelengaraan 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. Statik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.