

# LAPORAN



## *Indeks Kepuasan Masyarakat*

# 2017

**PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS IB**



### **PENGADILAN NEGERI KELAS 2 GUNUNGSITOLI**

Jalan Pancasila No. 12 Kota Gunungsitoli-Nias  
Telepon : (0639) 21744 – Ketua (0639) 21343 – Kepaniteraan – Fax (0639/21343)  
Website : [www.pn-gunungsitoli.go.id](http://www.pn-gunungsitoli.go.id)  
Email : [info@pn-gunungsitoli.go.id](mailto:info@pn-gunungsitoli.go.id)

## KATA PENGANTAR

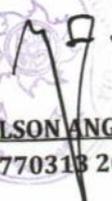
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Negeri Gunungsitoli ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban Pengadilan Negeri Gunungsitoli kepada publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

Data yang dimuat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Negeri Gunungsitoli tahun 2017 ini diambil dari hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan yang terdiri atas 9 (sembilan) ruang lingkup yaitu : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli merupakan survey yang pertama kali. Survey dilakukan terhadap masyarakat umum pengguna jasa pengadilan, seperti : Jaksa, TNI/Polri, Advokat, Penggugat, Tergugat, Saksi, dan masyarakat pencari keadilan lainnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Negeri Kelas 1B Gunungsitoli Tahun 2017 ini terlaksana berkat usaha dan kerja sama seluruh pegawai Pengadilan Negeri Gunungsitoli dengan para responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner yang telah diberikan. Kami berusaha maksimal dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Negeri Kelas 1B Gunungsitoli Tahun 2017 ini dengan menginput data yang sebenar-benarnya dan tidak mengintervensi para responden dalam mengisi kuesioner penilaian pelayanan publik. Disadari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat kekurangan yang perlu penyempurnaan dan kendala-kendala dalam penyusunannya. Walaupun demikian para hakim dan staf Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah mengupayakan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut melalui komitmen untuk menyelesaikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini. Oleh karena itu kami mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan pelayanan publik kami yang akan datang. Semoga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini mempunyai makna dan arti dalam kegiatan keseharian kita.

Demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Negeri Gunungsitoli kami susun, semoga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Negeri Gunungsitoli Tahun 2017 dapat mencerminkan kinerja Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan bermanfaat bagi masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli kedepannya.

Gunungsitoli, Mei 2017

KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI,  
  
NELSON ANGKAT, SH, M.H.  
NIP 19770318 200012 1 001

## DAFTAR ISI

	Halaman
Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Bab I    Pendahuluan .....	1
A.   Latar Belakang .....	1
B.   Tujuan dan Sasaran .....	2
C.   Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D.   Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	3
E.   Target Capaian Survey.....	4
Bab II   Metode Survey .....	5
A.   Jenis Data .....	5
B.   Teknik Pengumpulan .....	5
C.   Variabel Pengukuran IKM .....	6
D.   Teknik Analisa Data .....	9
Bab III  Profil Responden .....	12
A.   Usia Responden.....	12
B.   Jenis Kelamin Responden.....	12
C.   Pendidikan Terakhir Responden .....	12
D.   Pekerjaan Utama Responden.....	13
Bab IV  Hasil Survey dan Analisa Data .....	15
Bab V   Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	38
Bab VI  Kesimpulan dan Rekomendasi .....	41
Lampiran	
Dokumentasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Reformasi birokrasi di Indonesia mendambakan perubahan terhadap potret buruk pelayanan publik yang berjalan selama ini. Pemerintah memiliki kewajiban dan peranan penting untuk menciptakan pelayanan publik yang prima, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Selama ini pelayanan publik yang berjalan disebagian besar Instansi Pemerintah berjalan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh atas buruknya pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Keluhan tersebut disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B melaksanakan survey pertama terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang

Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada tahun 2017 ini merupakan survey kedua yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B. Pada survey yang pertama ini jumlah responden sebanyak 100 orang yang diambil secara acak (random), dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut telah cukup representatif mewakili masyarakat, para pencari keadilan dan mitra kerja Pengadilan Negeri Gunungsitoli (semisal polisi, jaksa dan advokat). Dan survey yang kedua ini dilakukan terhadap 200 jumlah responden secara acak.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya pembentukan tim strategi pelayanan yang berkualitas. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey. Dikarenakan ini merupakan survey yang pertama, maka diharapkan kelak hasil survey dapat memberi dampak positif terhadap kinerja seluruh pegawai Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B, mulai dari level Pimpinan hingga staf dan pegawai honorer, sehingga seluruh komponen dapat terus melakukan upaya peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

Diharapkan pada setiap survey ditahun-tahun yang akan datang ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun-tahun sebelumnya. Perubahan yang ada semoga tidak membuat seluruh pegawai Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B cepat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat.

## **B. TUJUAN dan SASARAN**

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.

2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

### **C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Survey ini dilaksanakan pada Minggu kedua sampai ketiga bulan Mei Tahun 2017. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Tanggal Pelaksanaan</b>
<b>1</b>	Persiapan	8 Mei – 12 Mei 2017
<b>2</b>	Pengumpulan Data / Survey IKM	15 Mei – 19 Mei 2017
<b>3</b>	Pengolahan Data	22 Mei - 24 Mei 2017
<b>4</b>	Penyusunan dan Pelaporan	25 Mei - 26 Mei 2017

### **D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

1. Tim survey menentukan metode survey, besaran dan teknik penarikan sampel.
2. Tim survey membuat instrument berupa kuisisioner.

3. Menentukan responden.
4. Tim survey memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survey.
5. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
6. Menyebarkan kuisisioner kepada responden
7. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survey.
8. Tim survey menganalisa kuisisioner yang sudah terisi.
9. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
10. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

#### **E. TARGET CAPAIAN SURVEY**

Pada survey pertama di Tahun 2017, seluruh unsur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu  $> 81,26$  (lebih besar dari 81,26).

## **BAB II**

### **METODE SURVEY**

#### **A. JENIS DATA**

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4. Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa
6. Penasehat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan

Populasi di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah

40 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu (5 hari kerja) sekitar 200 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survey tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel sebanyak 200 atau 25 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 200 orang responden yg diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata per hari adalah 40 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 40 orang x 5 hari kerja = 200 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 200 orang = 800 orang
4. Jumlah Responden adalah 25 % x 800 orang = 200 orang

### **C. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup. 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 Gunungsitoli Kelas 1B telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut:

1. Kebersihan Dan Kenyamanan

Kebersihan Dan Kenyamanan adalah dimana terciptanya ruang kerja yang bersih dan nyaman yang mendukung terciptanya gedung kerja yang sehat.

2. Kemudahan Informasi

Kemudahan Informasi adalah memberikan kemudahan Informasi baik secara online maupun secara personal.

3. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan Pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pengguna Pengadilan Negeri.

4. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan seluruh aktifitas kerja baik dari kelengkapan hingga sampai perawatan sarana prasarana yang ada.

5. Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi

Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam pendaftaran awal.

6. Prosedur Pelayanan

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

7. Waktu pelayanan

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

8. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

9. Kemampuan Petugas Pelayanan

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

10. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

11. Maklumat Pelayanan

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

12. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah jenis pelayanan pengaduan kepada pihak pengguna pengadilan yang dilayani oleh petugas.

13. Keberadaan Gedung

Keberadaan Gedung adalah Lokasi keberadaan keseluruhan Gedung pengadilan.

14. Ketepatan waktu Sidang

Ketepatan waktu sidang adalah pelayanan dimana petugas melakukan kegiatan persidangan secara tepat waktu sesuai dengan penetapan waktu sidang yang sudah ditentukan.

15. Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan

Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan adalah pelayanan petugas memberikan salinan putusan kepada para pihak yang berhak mendapatkannya.

16. Kemudahan informasi biaya perkara

Kemudahan informasi biaya perkara adalah jenis pelayanan yang mempermudah pengguna pengadilan mengetahui biaya-biaya perkara yang sudah ditentukan.

17. Profesionalitas

Profesionalitas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman menangani perkara.

18. Pelayanan SIPP

Pelayanan SIPP adalah sistem pelayanan yang diberikan dan diterima untuk mempermudah penelusuran perkara berbasis secara online.

#### **D. TEKNIK ANALISA DATA**

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistic descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

### KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4-1}{4} = 0,75$$

### NILAI INTERVAL KONVERSI

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 - 81,25	B	Baik
4	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor minimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

2. Untuk skor maksimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor maksimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$

3. Untuk Interval dalam presentase =

$$\text{Skor maksimum} - \text{Skor Minimum} = 100\% - 25\% = 75\%$$

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam presentase =

$$\frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}} = \frac{75\%}{4} = 18,75\%$$

### **NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI**

#### **MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja dan Pelayanan</b>
<b>1</b>	1,00 - 1,75	25,00- 43,75	D	Tidak Baik
<b>2</b>	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
<b>3</b>	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
<b>4</b>	81,26 - 100	81,26 - 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,071.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	83 orang	41,5%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	91 orang	45,5%
3	40 Tahun s/d 50 Tahun	20 orang	10%
4	51 Tahun s/d 61Tahun	6 orang	3%
Jumlah		200 orang	100%

*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas responden ini berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 95 orang dari total 200 responden (45,5%).

#### B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki - Laki	158 orang	79%
2	Perempuan	42 orang	21%
Jumlah		200 orang	100%

*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 158 orang dari total 200 orang (79 %).

#### C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Sekolah	0 orang	0%
2	SD	10 orang	5%

3	SMP/ SLTP	16 orang	8%
4	SLTA Sederajat	87 orang	43,5%
5	Diploma	4 orang	2%
6	Sarjana	76 orang	38%
7	Pasca Sarjana	7 orang	3,5%
Jumlah		200 orang	100%

*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA Sederajat yang berjumlah 87 orang dari total responden 200 orang (43,5%).

#### **D. Pekerjaan Utama Responden**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Jaksa	9 orang	4,5%
2	Advokat	16 orang	8%
3	PNS	15 orang	7,5%
4	TNI / POLRI	7 orang	3,5%
5	BUMD (Bank) / BUMN	0 orang	0%
6	Pegawai Swasta	6 orang	3%
7	Wiraswasta	67 orang	33,5%
8	Petani / Nelayan	37 orang	18,5%
9	Wartawan	2 orang	1%
10	Ibu rumah tangga	9 orang	4,5%
11	Buruh	2 orang	1%
12	Mahasiswa	13 orang	6,5%
13	Guru	6 orang	3%
14	Bidan/Perawat	2 orang	1%
15	Dokter	7 orang	3,5%
16	Pendeta	2 orang	1%
Jumlah		200 orang	100%

*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Wiraswasta yang berjumlah 67 orang dari total responden 200 orang (33,5 %).

Berdasarkan data profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner, umumnya (45,5%) berusia antara 29 hingga 39 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisioner dapat dikatakan akan obyektif. Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden (43,5%) berpendidikan SLTA Sederajat, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari tidak sekolah hingga Pascasarjana. Terhadap responden yang tidak sekolah tim pengumpul data membacakan kuisioner untuk memudahkan responden menjawabnya. Namun pada survey tahun ini jumlah responden yang tingkat pendidikannya tidak sekolah nihil, hal ini menunjukkan kualitas pengunjung semakin meningkat. Tingkat pendidikan responden juga mempengaruhi dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja sebagai Wiraswasta dan Petani/Nelayan dan pada urutan ketiga adalah PNS, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.

## BAB IV

### HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B tersaji dalam data berikut ini:

#### A. Kebersihan dan Kenyamanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kebersihan dan Kenyamanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

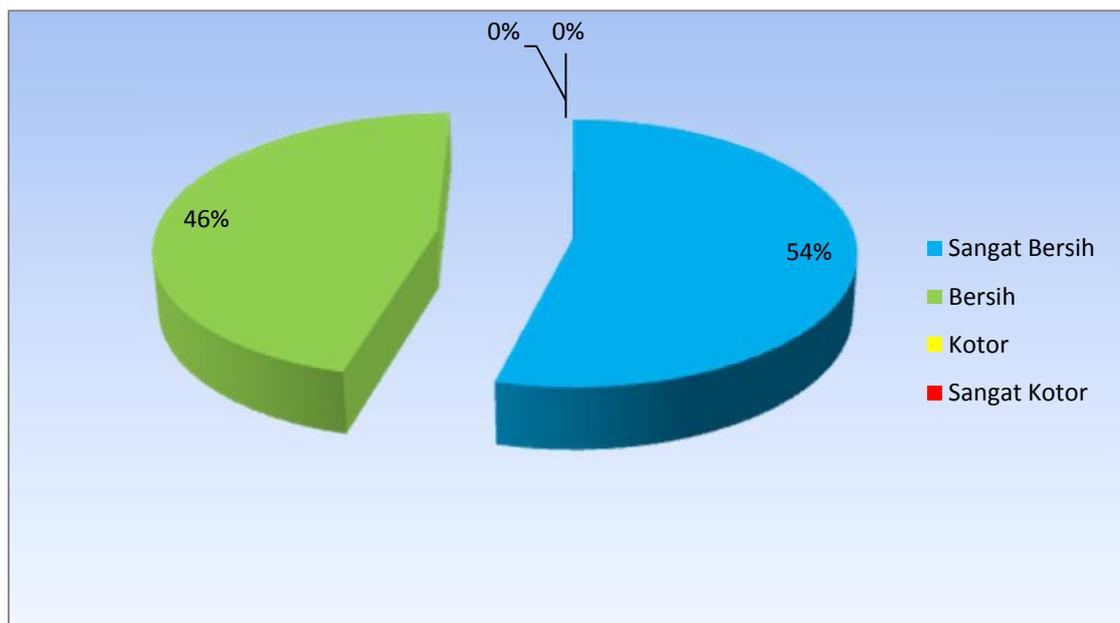


Diagram diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kebersihan dan Kenyamanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B adalah **SANGAT BERSIH** sebanyak 108 orang (54%) dari 200 jumlah responden, hal ini dapat dipahami karena di lingkungan kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli terdapat 2 (dua) orang petugas *Cleaning Service* yang bertugas sejak pagi hari sebelum waktu masuk kerja hingga berakhirnya waktu kerja, tidak henti-hentinya bekerja dan dalam keadaan dan situasi tertentu kedua orang petugas kebersihan ini dapat dibantu oleh pegawai honorer lain. Jumlah responden yang menyatakan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli adalah **BERSIH** sebanyak 92 orang atau 46%. Sedang jumlah responden yang menyatakan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli **KOTOR** dan **SANGAT KOTOR** nihil (0%) dari 200 orang responden.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum Pengadilan Negeri Gunungsitoli **BERSIH dan NYAMAN**. Suatu hal yang membanggakan karena tidak ada satupun responden yang menjawab bahwa kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **KOTOR** dan **SANGAT KOTOR**. Karena kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli bukan semata-mata menjadi tanggungjawab *cleaning service* di Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Persoalan kebersihan dan kenyamanan sudah menjadi kepedulian bersama seluruh warga Pengadilan dan juga termasuk pengunjung untuk menjaga dan menciptakannya. Staff pengadilan dan pengunjung dilarang merokok sembarangan. Kebersihan tidak hanya diprioritaskan ke dalam gedung bangunan saja, lingkungan sekitar dan halaman kantor juga ikut dijaga kebersihannya, sampah yang berserakan selalu dibersihkan setiap pagi dan sore hari, begitu juga ranting-ranting tanaman acap kali dipangkas dan dirapikan. Seluruh aparaturnya pengadilan juga mengadakan kegiatan jumat bersih.

## B. Kemudahan Informasi

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemudahan Informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

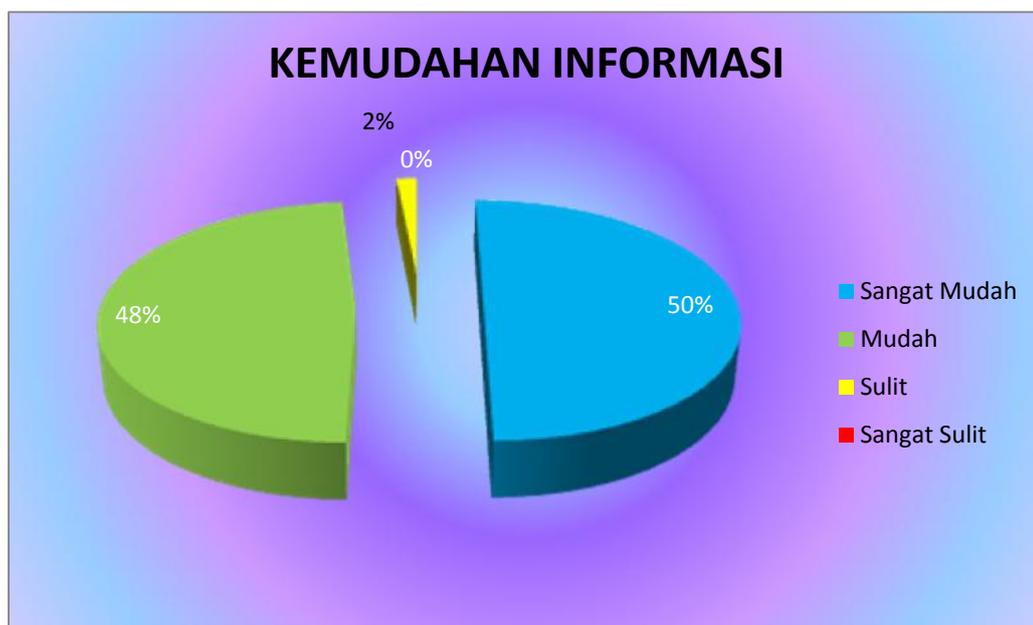


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa Informasi di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **SANGAT MUDAH** untuk diakses, persentase kemudahan akses informasi di Pengadilan Negeri Kelas 1B Gungsitoli adalah sebesar 50%. Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menyiapkan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain terdapat meja informasi dan petugas meja informasi, juga terdapat layar monitor yang terhubung dengan jaringan internet yang dapat dilihat atau dibuka oleh umum mengenai jadwal sidang. Selain itu juga ada brosur-brosur pengadilan, juga

banyak papan-papan informasi yang terpasang di dinding, baik untuk menunjuk arah, ruang sidang, ruang tunggu anak, ruang sidang anak, ruang ibu menyusui dan disabilitas serta tata cara berperkara, tabel tentang biaya perkara perdata, hingga sejumlah maklumat/janji pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Informasi mengenai Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga dapat diakses melalui jaringan internet, karena sudah ada WEB dan Direktori Putusan dari Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Bahkan di beberapa area tertentu Pengadilan Negeri Gunungsitoli terdapat Hot Spot Area untuk mengakses *Wifi*, bagi masyarakat yang memiliki alat elektronik yang terhubung dengan internet dapat langsung menggunakannya. Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga telah memiliki Humas yang bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakat berkenaan dengan aktivitas pengadilan.

### C. Kepuasan pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepuasan Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut:

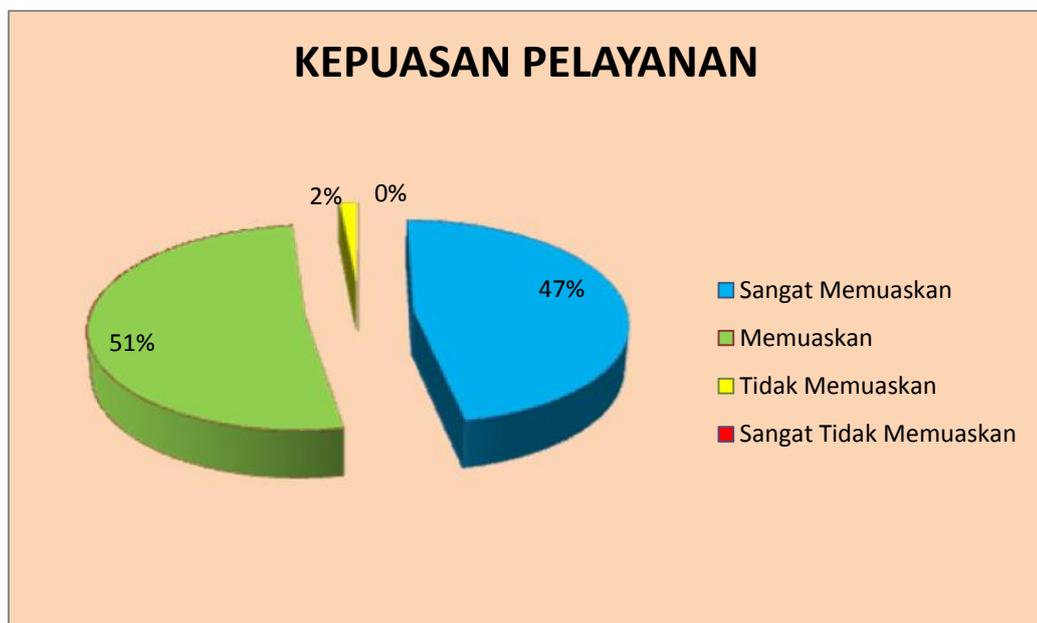


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan mengenai pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **MEMUASKAN** meskipun tidak terdapat responden yang menjawab **SANGAT**

**TIDAK MEMUASKAN** tetapi masih tetap ada responden sebanyak 2% yang menjawab *tidak memuaskan*. Tidak terdapat informasi lebih lanjut tentang ketidakpuasan ini terjadi di bagian mana dan dalam hal apa dan apa sebabnya. Meskipun demikian, seluruh warga Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Terhadap seluruh pegawai Pengadilan telah diperintahkan untuk membiasakan diri melakukan 3 S (senyum, sapa dan salam) baik kepada sesama pegawai maupun terhadap masyarakat, hal ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, panduan setiap unit kerja adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat. Acapkali masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kurang atau tidak mau mengerti dengan SOP tersebut dan menghendaki hasil pelayanan yang serba cepat dan instan, padahal dalam tata kerja satu organisasi termasuk Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B tidak boleh melanggar atau bertentangan dengan SOP yang telah dibuat.

#### **D. Sarana Prasarana**

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana Prasaranasecara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

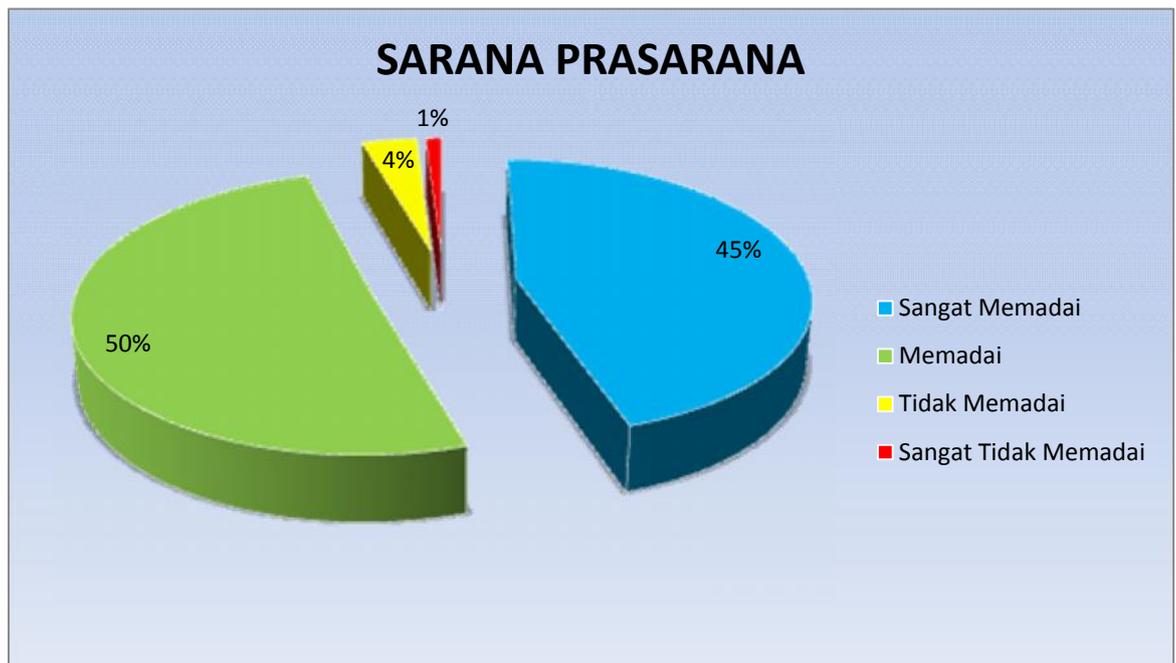


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **MEMADAI**. Pengadilan Negeri Kelas 1B Gunungsitoli sebenarnya telah memiliki sejumlah sarana dan prasarana yang cukup memadai, yang dapat dipakai atau digunakan oleh masyarakat. Terdapat Area Parkir yang cukup luas untuk kendaraan bermotor, terdapat 4 buah Kamar Kecil yang cukup bersih, kursi roda untuk disabilitas, juga jalur disabilitas. Terdapat ruang tunggu bagi Jaksa Penuntut Umum, Ruangan bagi Penasihat Hukum (Posbakum). Begitu juga ruang tunggu telah tersedia dengan kursi. Ruang tunggu untuk para perokok telah disediakan dan difasilitasi dengan asbak rokok dan tong sampah, demikian juga ruang tunggu yang bebas asap rokok. Tersedia televisi LED yang menampilkan jadwal persidangan dan tersedia pula kantin. Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B juga telah menaruh tempat sampah di berbagai tempat sekitar pengadilan agar pengunjung ikut bersama menjaga kebersihan dengan membuang sampah tidak pada tempatnya. Untuk memperindah dan mempercantik gedung pengadilan, unsur tanaman juga telah ditata baik yang dalam taman maupun di pot-pot bunga yang tersebar di berbagai sudut. Ada

juga terdapat dua kolam ikan yang berada di sisi kiri dan kanan kantor pengadilan.

Untuk sarana ruang persidangan maka di Pengadilan Kelas 1B Gunungsitoli terdapat satu ruang sidang utama ditambah satu ruang sidang candra. Juga sudah terdapat ruang sidang anak yang nyaman (fasilitas AC) lengkap dengan ruang teleconference, terdapat ruang mediasi, ruang tahanan khusus untuk wanita dan anak.

Meskipun demikian masih terdapat responden yang menjawab sarana dan prasarana tidak memadai sebanyak 4 % bahkan terdapat responden menjawab sangat tidak memadai sebanyak 1 %. Hal ini menurut tim survey sangatlah manusiawi dan lumrah karena sudah menjadi sifat dasar dari manusia untuk selalu tidak puas dan menghendaki yang lebih. Meskipun demikian ini menjadi catatan bagi seluruh karyawan dan karyawan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B agar kedepannya bisa lebih memperbaiki diri sehingga tercapai kepuasan masyarakat lebih.

#### **E. Prosedur Pendaftaran Gugatan dan Permohonan**

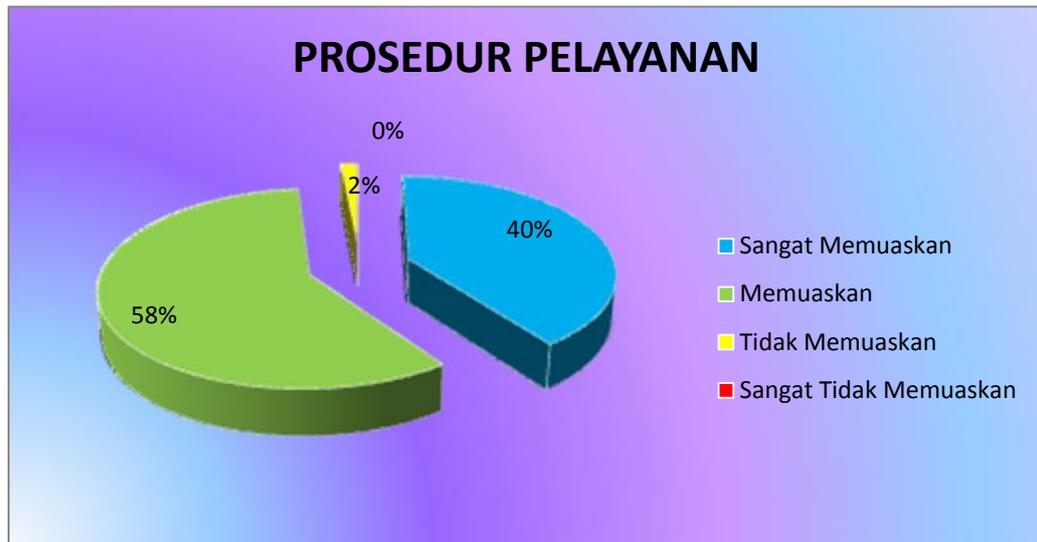
Hasil analisis data tentang pelayanan dalam pengajuan pendaftaran gugatan, permohonan dan informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan pendaftaran gugatan dan permohonan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **mudah (sebanyak 66%)**, bahkan ada yang mengatakan **sangat mudah (32 %)**. Hal ini menurut tim survey tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas dan juga kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon. Telah ada papan pemberitahuan dengan jelas mengenai syarat-syarat yang diperlukan beserta alur-alur untuk mengajukan permohonan/gugatan sampai dengan biaya yang diperlukan, sehingga pemohon/penggugat menjadi mengerti. Selain itu juga apabila masyarakat tidak atau kurang memahaminya maka ada tersedia Petugas Informasi yang akan membantu memberikan informasi mengenai syarat dan biaya yang dibutuhkan. Responden yang menjawab **sulit** dan **sangat sulit** sama jumlahnya (**1%**), banyak faktor penyebabnya. Kemungkinan pada waktu mengajukan permohonan/gugatan, syarat-syarat yang dibawa belum lengkap sehingga petugas yang melayani meminta untuk melengkapi persyaratan tersebut. Kemungkinan lain pemohon/penggugat tidak membaca papan pemberitahuan dan tidak mau bertanya sehingga tidak tahu sama sekali tempat dan syarat melakukan permohonan/gugatan, hal ini terjadi bila si pemohon/penggugat baru pertama kali datang ke Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

## F. Prosedur Pelayanan

Hasil analisis data mengenai prosedur pelayanan, tersaji dalam diagram berikut:



Prosedur pelayanan secara umum yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Gunungsitoli, oleh responden dinyatakan **memuaskan (sebanyak 58%)** bahkan ada cukup banyak responden yang menyatakan **sangat memuaskan (40 %)**. Hal ini menjadi kebanggaan bagi Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Meskipun terdapat responden yang menyatakan **tidak memuaskan (2 %)** namun tidak ada responden yang kecewa atas pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, karena responden yang menjawab **sangat tidak memuaskan (0 %)**. Secara umum produk pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Gunungsitoli sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Bagian Hukum, Kepaniteraan (Pidana, Perdata, Hukum), banyak menghasilkan produk pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggungjawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama. Masyarakat kadangkala tidak memahami atau tidak mau mengerti SOP yang telah ada, dan menganggapnya sebagai penghambat atau dimaksudkan untuk mempersulit. Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing unit kerja adalah satu keniscayaan dan keharusan. Bila SOP ini tidak ada maka kekacauan dan ketidakjelasan kerja yang akan terjadi dan pada akhirnya juga akan merugikan

masyarakat sendiri. Persoalannya sekarang, apakah SOP yang ada tersebut telah dilaksanakan atau tidak di masing-masing unit kerja? Apakah masing-masing unit kerja taat asas dengan SOP? Apakah SOP yang ada telah disusun secara rasional dan efisien serta berorientasi pelayanan publik?.

### G. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram dan berikut ini:

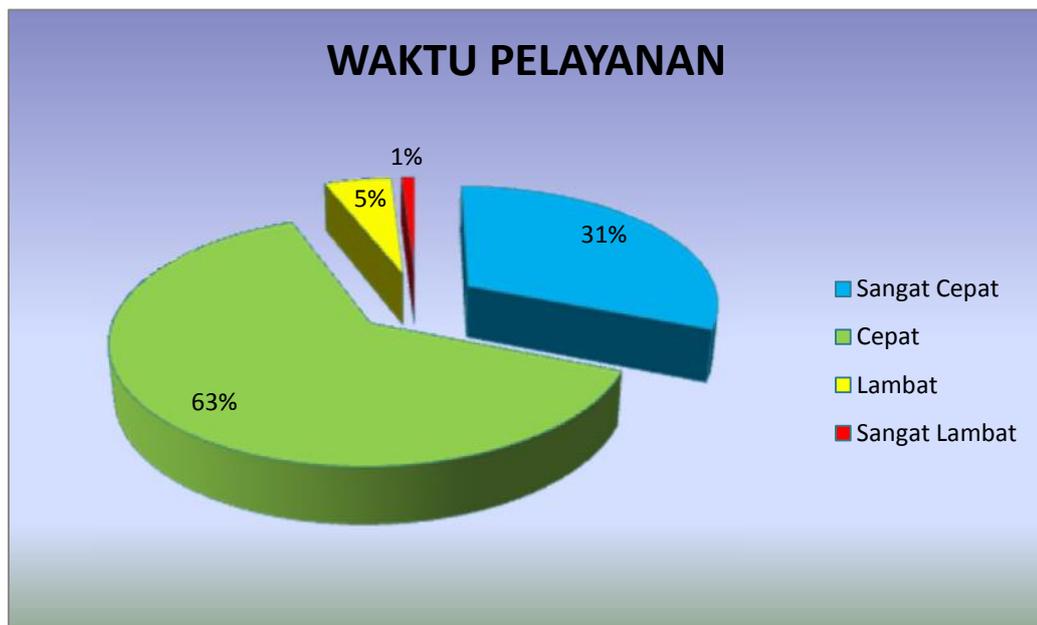


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **CEPAT (63%)**, dan ada yang menyatakan **sangat cepat (31%)** namun ada juga responden yang menyatakan **lambat (5%)** dan **sangat lambat (1 %)** namun jumlahnya relatif sedikit. Mengenai unsur waktu pelayanan ini tidak tergali lebih dalam oleh tim survey, dalam arti waktu pelayanan yang manakah yang dimaksud. Sebagaimana diterangkan di muka, jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Gunungsitoli sangat banyak dan beragam, bahkan termasuk Putusan Hakim juga merupakan hasil pelayanan dari pengadilan. Bahkan waktu pelayanan juga meliputi instansi lain seperti polisi dan jaksa seperti dalam hal memperoleh Penetapan Penahanan, Penetapan Sita dan atau Penggeledahan.

Dalam memeriksa perkara baik Pidana, Perdata, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan Hukum Acara dan prosedur yang tidak boleh dilanggar. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara perdata dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh di *By pass*. Untunglah saat ini telah ada Perma No. 2 Tahun 2015 yang pada hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara perdata tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama-lama menunggu hasilnya.

Perlu diketahui pula untuk setiap unit pelayanan dan aparatur/staf juga telah terikat dengan SOP yang menyediakan berapa batas waktu maksimal dalam suatu pekerjaan yang dilakukan.

#### H. Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

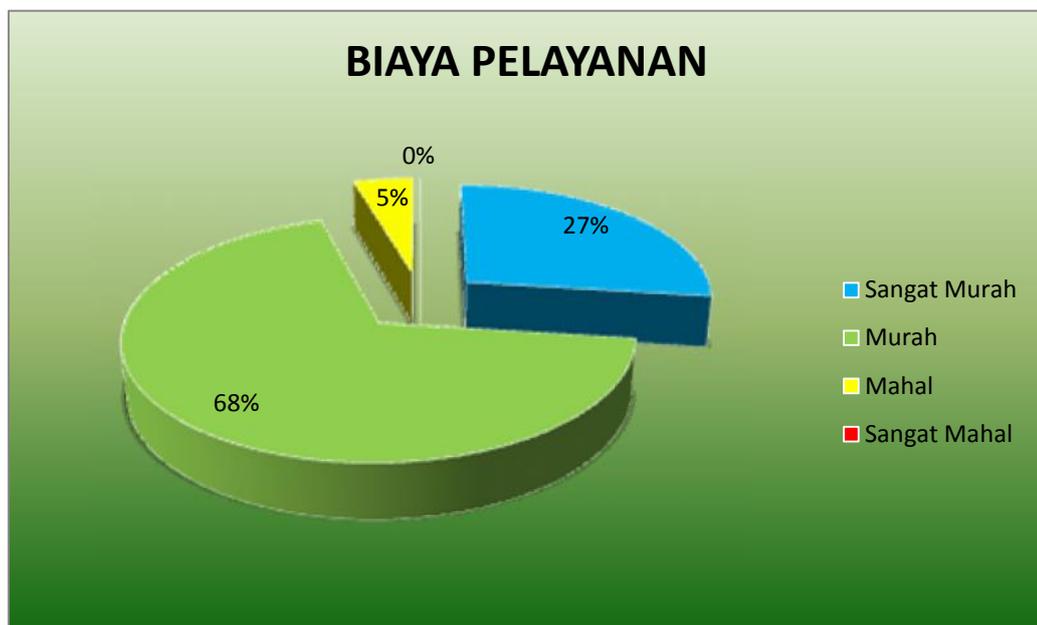


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **MURAH (68%)**. Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam papan pengumuman, baik jenis maupun

jumlah biaya yang harus dikeluarkan telah ditetapkan secara resmi, sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan bersama.

### I. Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup kemampuan petugas pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **MAMPU** dan **sangat mampu** dalam memberikan pelayanan. Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, hampir sebagian besar adalah Sarjana Strata 1 (S 1), bahkan terdapat beberapa orang yang telah Strata 2 (S2), hal ini mengindikasikan dari segi kemampuan akademik memiliki kemampuan yang baik. Selain itu, Pegawai di Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga sering kali mengikuti kegiatan pelatihan atau pendidikan (bimbingan teknis) berkenaan dengan pekerjaan yang dilakukan. Pendidikan dan pelatihan yang didapat diharapkan dapat menunjang atau meningkatkan kinerja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kesemua itu tidak akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil survey, dapat dikatakan bahwa pegawai di Pengadilan Negeri

Gunungsitoli memiliki etos kerja yang baik, disiplin dan berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian masih ada juga responden yang menjawab bahwa kemampuan petugas pelayanan yang **tidak mampu sebanyak 1 %**. Meskipun demikian, hal ini tidak mematahkan semangat seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk selalu meningkatkan kualitas kemampuan diri dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

#### J. Perilaku Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini

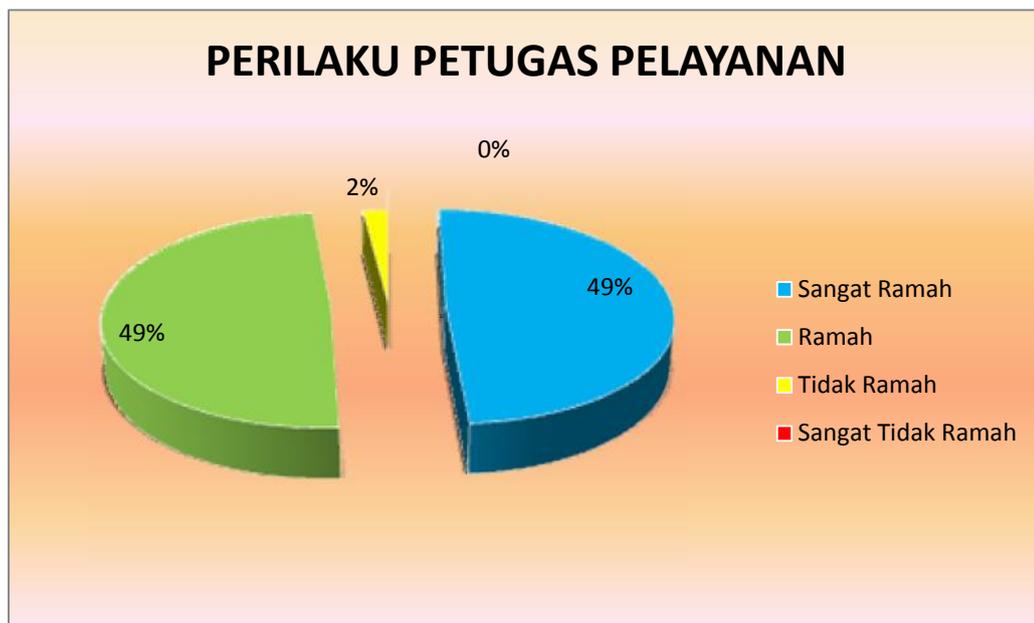


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap perilaku petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **Ramah** dan **sangat ramah** dengan persentase yang sama yaitu 49%.

Setiap pegawai telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3 S (senyum, sapa dan salam) kepada setiap pengunjung di pengadilan dalam setiap

kesempatan. Pengunjung di Pengadilan Negeri Gunungsitoli berasal dari berbagai golongan dan lapisan masyarakat dan sangat beragam, masing-masing memiliki maksud dan tujuan yang belum tentu sama. Namun Semua pengunjung harus diperlakukan dengan keramahan dan sikap yang sama, tanpa membedabedakannya. Masih terdapat responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan yang **tidak ramah (2%)**, tidak ada responden yang menjawab sikap petugas pelayanan **sangat tidak ramah (0 %)**. Tim survey berpendapat bahwa responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan yang tidak ramah mungkin pernah memiliki pengalaman yang buruk atau tidak mengenakan dengan sikap petugas pelayanan, namun sulit untuk diprediksi di bagian pelayanan yang manakah responden tersebut mengalami pengalaman yang tidak mengenakan. Meskipun begitu ini menjadi catatan penting bagi semua aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli apalagi sudah ada instruksi khusus dari pimpinan untuk tetap memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing aparatur pengadilan.

## **K. Maklumat Pelayanan**

Hasil analisis pada ruang lingkup maklumat pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

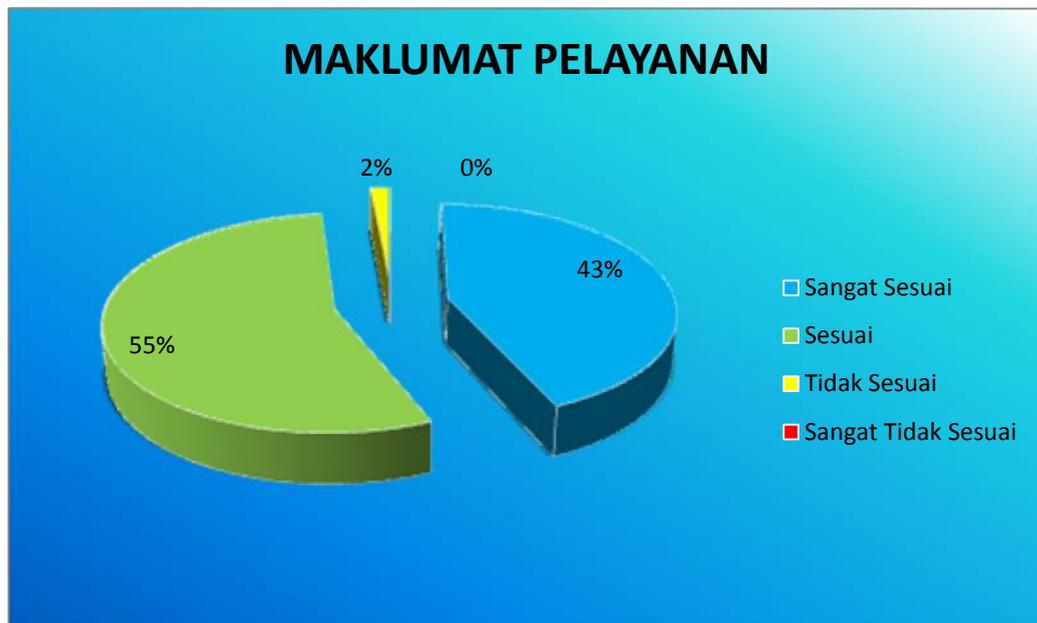


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat/Janji Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **Sesuai (55 %)** dengan realisasinya, dan responden yang menjawab **sangat sesuai sebesar 43 %**. Maklumat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B yang berkenaan dengan pelayanan antara lain mengenai lamanya pengurusan beberapa surat izin (penggeledahan, penyitaan), Surat Penetapan Penahanan. Pegawai yang bertugas memproses beberapa surat tersebut memang telah diberi instruksi untuk segera memproses manakala persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap dan tidak boleh menunda-nunda. Selain itu pimpinan di masing-masing unit pelayanan (Kasubbag Umum dan Panmud) diperintahkan untuk selalu mengawasi dan mengontrol kinerja bawahannya, sehingga maklumat/janji pelayanan yang telah ditetapkan dapat benar-benar terwujud dan bukan hanya slogan kosong belaka. Masih terdapat responden yang menjawab bahwa maklumat/janji pelayanan tidak sesuai dengan kenyataannya sebesar 2 %. Tim survey memaklumi bahwa dalam situasi dan kondisi tertentu kadang kala maklumat/janji pelayanan sulit untuk diwujudkan secara penuh. Situasi dan kondisi yang dimaksud, misalnya bila banyaknya hari libur kerja secara berturut-turut dan hal-hal tidak terduga sebelumnya (listrik mati, komputer rusak, dan sebagainya).

#### L. Penanganan Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

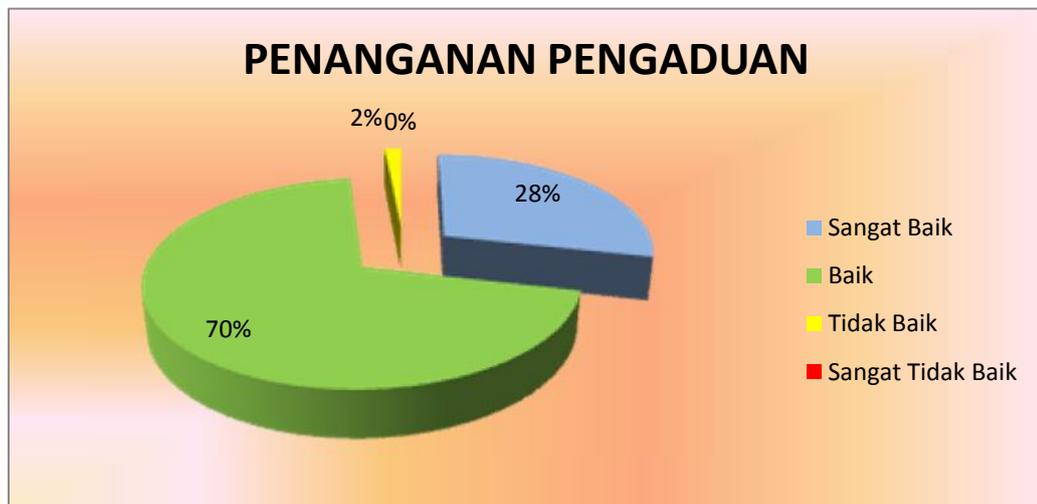


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **Baik (70%)** dan menjawab **sangat baik (28%)**. Namun masih terdapat responden yang menjawab **tidak baik** namun persentasenya kecil dan tidak satu pun responden yang menjawab sangat tidak baik.

Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menyediakan layanan Pengaduan bahkan terdapat poster penjelasan prosedur pengajuan pengaduan. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti. Acapkali terjadi pengaduan dari masyarakat tidak ditujukan kepada Pengadilan Negeri Gunungsitoli, tetapi ditujukan kepada Pengadilan Tinggi Medan atau langsung ke Mahkamah Agung. Terhadap hal seperti ini, Pengadilan Negeri Gunungsitoli baru mengetahuinya manakala diminta konfirmasinya oleh Pengadilan Tinggi atau Mahkamah Agung. Bila pengaduan seperti ini lebih dulu ditujukan kepada Pengadilan Negeri Gunungsitoli maka akan dapat segera direspon dan ditanggapi pengaduan tersebut. Setiap peristiwa demonstrasi/unjuk rasa yang terjadi di Pengadilan Negeri Gunungsitoli (kalau memang dianggap sebagai pengaduan masyarakat) tidak pernah dibiarkan begitu saja. Para pengunjung rasa selalu direspon atau ditanggapi dan diberikan kesempatan untuk menyampaikan aspirasinya melalui Humas Pengadilan. Dalam beberapa kali kesempatan, cara seperti ini direspon

secara positif oleh pengunjung rasa, sehingga tidaklah mengherankan bila setiap unjuk rasa di Pengadilan Negeri Gunungsitoli tidak pernah ricuh dan menimbulkan sikap anarki. Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga telah menyediakan komputer yang terhubung langsung dengan siwas dan petugas pengaduannya, untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan terhadap hal-hal yang melanggar kode etik.

### M. Keberadaan Gedung

Hasil analisis pada ruang lingkup Keberadaan Gedung secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

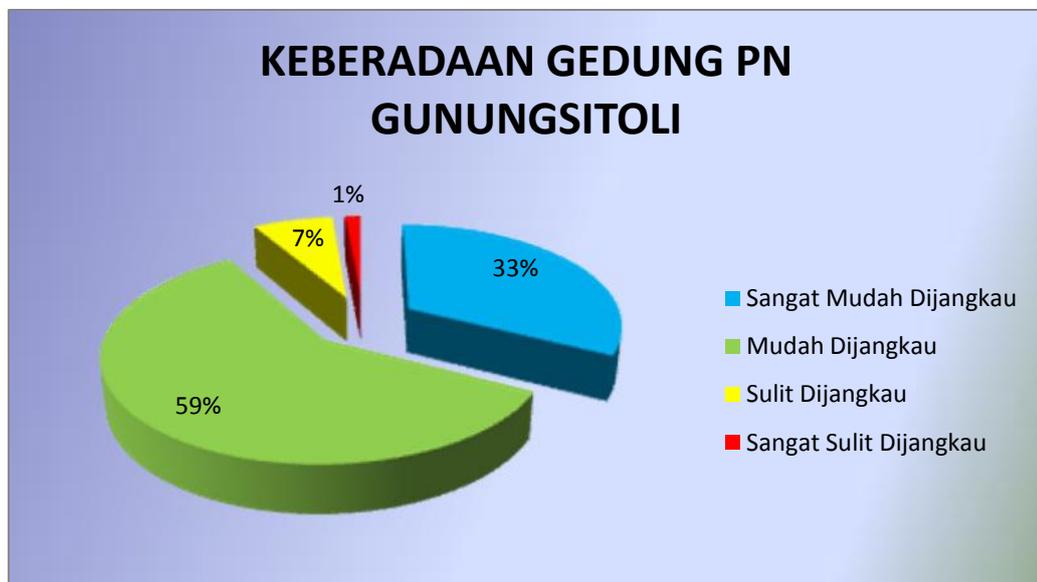


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Keberadaan Gedung Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **mudah dijangkau (59%)** dan sebanyak 33 % responden menjawab **sangat mudah**. Keberadaan Gedung Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B cukup mudah dijangkau oleh masyarakat. Apalagi lokasinya berada di sekitar wilayah perkantoran yaitu Kantor Walikota, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara, Pengadilan Agama, Kantor Camat Gunungsitoli, dan beberapa Kantor Dinas. Selain menggunakan kendaraan pribadi, masyarakat juga dapat menggunakan angkutan umum yang melintas. Kondisi jalan yang mengarah ke Pengadilan telah teraspal hotmix dengan baik dan lebar. Masih terdapat responden menjawab bahwa keberadaan gedung pengadilan **sulit dijangkau (7 %)** dan

menjawab sangat sulit (1 %). Menurut Tim Survey, kemungkinan jawaban ini diberikan oleh responden yang berasal dari luar daerah, misalnya dari Kabupaten-Kabupaten di Pulau Nias seperti Kabupaten Nias Utara atau Kabupaten Nias Selatan yang bisa memakan waktu tempuh lebih dari tiga jam perjalanan. Memang sejak dulu hingga adanya pemekaran daerah kabupaten/kota maka Pengadilan Negeri Gunungsitoli menjadi satu-satunya pengadilan di Kepulauan Nias yang memeriksa dan memutus perkara-perkara se-Kepulauan Nias meliputi 4 daerah Kabupaten (Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Utara, Kabupaten Nias Barat, Kabupaten Nias Selatan) dan 1 Kota (Kota Gunungsitoli). Akibatnya, untuk perkara-perkara yang berasal dari Kabupaten di luar Kota Gunungsitoli, para pihak yang berkepentingan (Jaksa Penuntut Umum, Terdakwa, para saksi dan pihak keluarga terdakwa) tentunya sebagian besar juga berasal dari luar daerah. Hal inilah yang mungkin menyebabkan jawaban gedung pengadilan sulit untuk dijangkau.

#### N. Ketepatan waktu Sidang

Hasil analisis pada ruang lingkup Ketepatan waktu sidang secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan waktu sidang di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B **TEPAT WAKTU**. Menjadi menarik ada responden sebanyak **29 %** yang menjawab

**SANGAT TEPAT** waktu, hal ini karena Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga telah menerapkan sistem antrian dan pemanggilan sidang berdasarkan kesediaan para pihak dan majelis Hakim.

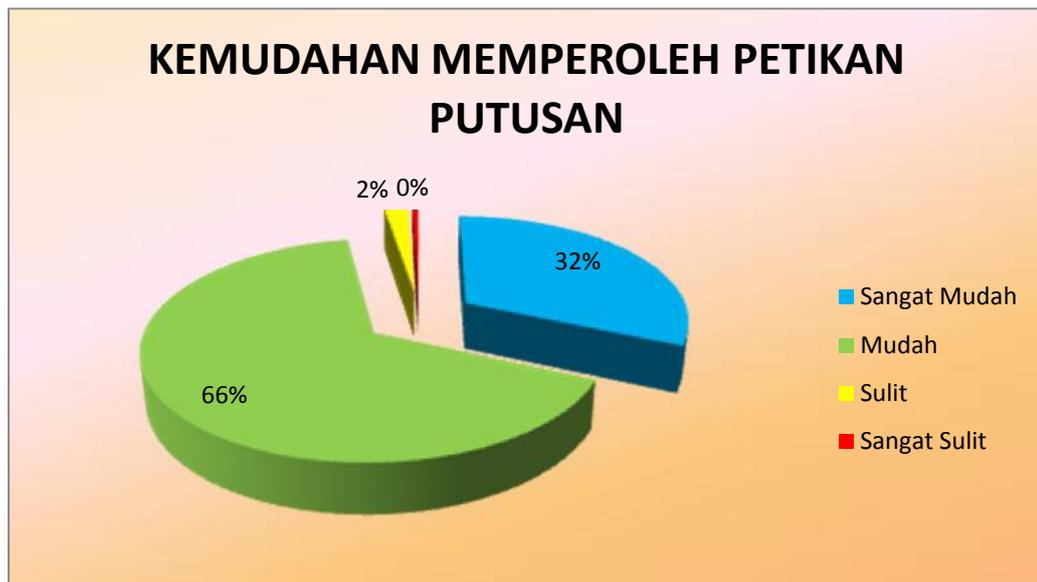
Disisi lain juga terdapat responden yang menjawab **tidak tepat waktu (6%)** dan **sangat tidak tepat waktu (1%)**. Ini sangat bisa dipahami dikarena ada beberapa kendala yang dihadapi antara lain kurangnya personil Hakim yang memeriksa dan mengadili perkara sehingga waktu menunggu para pihak menjadi lama. Sampai laporan survei ini dibuat jumlah hakim di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B hanya berjumlah 5 orang. Kendala lain adalah untuk perkara pidana antara lain kesiapan Penuntut Umum, Penasihat Hukum (bila ada), petugas rumah tahanan, terdakwa yang ditahan, menunggu kedatangan saksi

Beberapa waktu ini Majelis Hakim telah mensiasatinya dengan cara mengkhususkan waktu dari pagi hingga pukul 12.00 siang untuk memeriksa perkara perkara perdata atau permohonan, bila telah lewat dari waktu tersebut Hakim mengambil inisiatif untuk menunda persidangan di waktu berikutnya.

Biasanya Hakim mengkhususkan waktu sehabis makan siang (pukul 13.00) sampai sore untuk memeriksa perkara pidana. Meskipun demikian, masih tetap sulit memastikan waktu sidang secara tepat waktu karena tidak bisa dihindari terjadinya “tarik menarik” anggota Majelis Hakim dan Panitera Pengganti satu sama lain, Penuntut Umum, saksi dan Penasihat Hukum yang tidak jelas keberadaannya sehingga perlu ditunggu. Bahkan acap kali dalam pemeriksaan perkara pidana, persidangan berlangsung hingga malam hari (pukul 21.00). Dalam pemeriksaan perkara pidana, Hakim tidak boleh serampangan menentukan penundaan persidangan karena berkaitan dengan status penahanan Terdakwa yang dibatasi oleh peraturan perundangundangan. Oleh karena itu, Hakim akan lebih fleksibel menentukan waktu sidang dan dapat memerintahkan Penuntut Umum, Terdakwa dan Penasihat Hukumnya untuk bersidang di pagi hari apabila Terdakwa tidak dalam status tahanan.

## **O. Kemudahan Mendapat Petikan Putusan**

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemudahan Mendapat Petikan Putusan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dalam diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Mudah Mendapat Petikan Putusan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B dan menyatakan sangat mudah. Pimpinan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menginstruksikan agar para Panitera Pengganti dan Panmud segera di hari Putusan Hakim dibacakan atau setidaknya besok harinya untuk membuat dan memberikan salinan/petikan putusan kepada para pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan yang mengatur. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menjawab sulit untuk mendapatkan salinan/petikan putusan bahkan menyatakan sangat sulit. Hal ini dapat terjadi bila di hari yang bersamaan, seorang Panitera Pengganti memegang lebih dari satu perkara yang diputus di hari yang sama, sehingga tidak bisa segera membuat dan memberikan salinan/petikan putusan karena sedang bertugas sebagai Panitera Pengganti di perkara selanjutnya atau bila perkara tersebut diputus sudah mendekati waktu berakhirnya jam kantor (sore hari). Dalam hal ini biasanya pihak yang berkepentingan diminta untuk datang keesokan harinya untuk mengambil salinan/petikan putusan.

#### **P. Kemudahan Informasi Biaya Perkara**

Hasil analisis pada ruang lingkup kemudahan Informasi Biaya Perkara secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan **MUDAH** mendapatkan Informasi Biaya Perkara di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B sebanyak **63%** sedangkan yang menyatakan **sangat mudah sebanyak 34 %**. Hal ini bisa dipahami karena di Pengadilan Negeri Gunungsitoli sudah banyak papan informasi yang memuat tentang biaya pendaftaran setiap jenis perkara perdata khususnya termasuk besarnya biaya panggilan untuk para pihak atau saksi serta radius panggilnya. Hanya sedikit responden yang menyatakan **sangat sulit** dan **sulit** yang mana bila dijumlah persentasenya hanya 3%.

### Q. Profesionalitas Hakim

Hasil analisis data pada ruang lingkup profesionalitas Hakim dalam menangani perkara secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan hakim telah profesional dalam memutus perkara sebanyak 61 % bahkan 37 % menyatakan sangat profesional. Hal ini mudah untuk difahami karena umumnya Hakim yang bertugas di Pengadilan Negeri Gunungsitoli adalah Hakim Muda yang mempunyai semangat kerja yang cukup tinggi dengan kemampuan analisis dan akademik yang mumpuni. Selain itu hampir sebagian besar hakim telah menempuh pendidikan Strata 2 dan sudah sering mengikuti Pelatihan dan Pendidikan Profesi.

## R. Pelayanan SIPP

Hasil analisis pada ruang lingkup Pelayanan SIPP secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa sebanyak 56% responden menyatakan SIPP dan Web di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B telah memuaskan, bahkan sebanyak 41% menyatakan sangat memuaskan. SIPP dan Web Pengadilan Negeri Gunungsitoli dapat diakses oleh siapapun dan darimanapun sepanjang menggunakan perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Selain itu SIPP Pengadilan Negeri Gunungsitoli selalu di up Date dari waktu kewaktu, sehingga riwayat atau perjalanan pemeriksaan semua perkara (pidana dan perdata,) dapat diketahui secara transparan dan terbuka oleh masyarakat. Oleh karena itu tidaklah mengherankan bila prosentase kinerja Pengadilan Negeri Gunungsitoli selalu tinggi (berkisar di angka 90 an %). Ini tidak terlepas dari keterlibatan hampir semua pihak, baik Ketua dan Wakil Ketua Pengadilan, Panitera dan Wakil Panitera hingga ke Hakim dan Panitera Pengganti untuk selalu meng-up date data dalam SIPP. Keberadaan SIPP dan Web Pengadilan Negeri Gunungsitoli, tidak terlepas dari yang “menggawangnya” atau adminnya yang bertugas untuk selalu maintenance dan dan merawatnya agar selalu berjalan dengan baik dan lancar. Bahkan dari hasil evaluasi tahun lalu untuk Pencapaian SIPP di wilayah

Pengadilan Tinggi Medan, Pengadilan Negeri Gunungsitoli masuk dalam peringkat 11 besar menurut data akhir minggu ketiga bulan Mei yakni 62,2%, dan hal ini akan terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

## BAB V

### NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja. Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut:

Unsur Pelayanan	Nilai Opsi Pilihan Responden				Jumlah Nilai *	NRR per-unsur **	NRR Tertimbang perunsur ***
	A	B	C	D			
U1	$108 \times 4 = 432$	$92 \times 3 = 276$	$0 \times 2 = 0$	$0 \times 1 = 0$	708	3,54	0,2
U2	$100 \times 4 = 400$	$97 \times 3 = 291$	$3 \times 2 = 6$	$0 \times 1 = 0$	697	3,49	0,2
U3	$94 \times 4 = 376$	$103 \times 3 = 309$	$3 \times 2 = 6$	$0 \times 1 = 0$	691	3,45	0,2
U4	$90 \times 4 = 360$	$101 \times 3 = 303$	$7 \times 2 = 14$	$2 \times 1 = 2$	679	3,39	0,2
U5	$64 \times 4 = 256$	$133 \times 3 = 399$	$2 \times 2 = 4$	$1 \times 1 = 1$	660	3,3	0,2
U6	$80 \times 4 = 320$	$117 \times 3 = 351$	$3 \times 2 = 6$	$0 \times 1 = 0$	677	3,38	0,2
U7	$62 \times 4 = 248$	$126 \times 3 = 378$	$10 \times 2 = 20$	$2 \times 1 = 2$	648	3,24	0,2
U8	$54 \times 4 = 216$	$137 \times 3 = 411$	$9 \times 2 = 18$	$0 \times 1 = 2$	645	3,22	0,2
U9	$85 \times 4 = 340$	$113 \times 3 = 339$	$2 \times 2 = 4$	$0 \times 1 = 0$	683	3,41	0,2
U10	$99 \times 4 = 396$	$99 \times 3 = 297$	$2 \times 2 = 4$	$0 \times 1 = 0$	697	3,48	0,2
U11	$87 \times 4 = 348$	$110 \times 3 = 330$	$3 \times 2 = 6$	$0 \times 1 = 0$	684	3,42	0,2
U12	$57 \times 4 = 228$	$140 \times 3 = 420$	$3 \times 2 = 6$	$0 \times 1 = 0$	654	3,27	0,2
U13	$69 \times 4 = 276$	$124 \times 3 = 372$	$6 \times 2 = 12$	$1 \times 1 = 1$	661	3,30	0,2
U14	$57 \times 4 = 228$	$125 \times 3 = 375$	$15 \times 2 = 30$	$3 \times 1 = 3$	636	3,18	0,2
U15	$61 \times 4 = 244$	$128 \times 3 = 384$	$11 \times 2 = 22$	$0 \times 1 = 0$	650	3,25	0,2
U16	$68 \times 4 = 272$	$127 \times 3 = 381$	$4 \times 2 = 8$	$1 \times 1 = 1$	662	3,31	0,2
U17	$74 \times 4 = 296$	$123 \times 3 = 369$	$3 \times 2 = 6$	$0 \times 1 = 0$	671	3,35	0,2

<b>U18</b>	82 x 4 = 328	113 x 3 = 339	5 x 2 = 10	0 x 1 = 0	677	3,38	0,2
------------	--------------	---------------	------------	-----------	-----	------	-----

Keterangan :

Jumlah Nilai (\*) = A + B + C + D

NRR per-unsur (\*\*) = Jumlah Nilai : Jumlah Responden (200 orang)

NRR Tertimbang perunsur (\*\*\*) = NRR perunsur x 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang)

Maka berdasarkan hasil olah data diatas diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

IKM = jumlah nilai **NRR Tertimbang perunsur** x nilai dasar (25)

$$= (0,2 \times 18) \times 25 = 90$$

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut:

No Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai IKM	Kategori	Kinerja
<b>U1</b>	Kebersihan dan Kenyamanan	3,54	A	SANGAT BAIK
<b>U2</b>	Kemudahan Informasi	3,49	A	SANGAT BAIK
<b>U3</b>	Kepuasan Pelayanan	3,45	A	SANGAT BAIK
<b>U4</b>	Sarana dan Prasarana	3,39	A	SANGAT BAIK
<b>U5</b>	Pendaftaran Gugatan	3,3	A	SANGAT BAIK
<b>U6</b>	Prosedur Pelayanan	3,38	A	SANGAT BAIK
<b>U7</b>	Waktu Pelayanan	3,24	B	BAIK
<b>U8</b>	Biaya Pelayanan	3,22	B	BAIK
<b>U9</b>	Kompetensi Petugas	3,41	A	SANGAT BAIK
<b>U10</b>	Perilaku Petugas	3,48	A	SANGAT BAIK
<b>U11</b>	Maklumat Pengadilan	3,42	A	SANGAT BAIK
<b>U12</b>	Penanganan Pengaduan	3,27	A	SANGAT BAIK

<b>U13</b>	Keberadaan Gedung	3,30	A	SANGAT BAIK
<b>U14</b>	Waktu Sidang	3,18	B	BAIK
<b>U15</b>	Salinan/Petikan Putusan	3,25	B	BAIK
<b>U16</b>	Informasi biaya Perkara	3,31	A	SANGAT BAIK
<b>U17</b>	Profesionalitas Hakim	3,35	A	SANGAT BAIK
<b>U18</b>	SIPP dan Web Pengadilan	3,38	A	SANGAT BAIK
<b>Jumlah</b>		<b>90</b>	A	SANGAT BAIK

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil survey di Pengadilan Negeri Gunungsitoli adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **90** dan termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **sangat baik**. Dari tabel di atas juga dapat diketahui 3 unsur penilaian yang mendapat skor terendah yaitu:

1. Ketepatan waktu/jadwal persidangan;
2. Biaya Pelayanan
3. Waktu Pelayanan

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

## **A. Simpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Gunungsitoli secara keseluruhan adalah **90**, artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat unsur yang terbaik yaitu kebersihan dan kenyamanan, kemudahan informasi, sarana dan prasarana, serta kepuasan pelayanan
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap belum seperti yang diinginkan yaitu pada unsur waktu sidang, waktu pelayanan dan biaya pelayanan;

## **B. Rekomendasi**

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah (sangat baik kebersihan dan kenyamanan, kemudahan informasi, sarana dan prasarana serta kepuasan pelayanan) dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survey mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah (keberadaan gedung, maklumat pelayanan dan kompetensi petugas) dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya. juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

3. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas 1B.

### **C. Rekomendasi dari Responden**

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya;
2. Agar pelaksanaan sidang lebih tepat waktu.
3. Agar ongkos/biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya lebih murah lagi; Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu;
4. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan;
5. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjutnya lebih dipercepat.