

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B



Periode Desember 2017 s/d April 2018



PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

Jalan Pancasila No. 12 Kota Gunungsitoli

Telp. (0639) 21343 FAX : (0639) 21343

Email : info@gunungsitoli.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

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

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

C. Sasaran

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B.

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip, sebagai berikut :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan

berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralis

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Pelaksanaan Kerja

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ini dilaksanakan pada Minggu keempat Maret sampai keempat bulan April Tahun 2018. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

Tabel 1.
Jadwal Pelaksanaan Kerja.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	26 Maret s/d 2 April 2018
2	Pengumpulan Data / Survey SKM	3 April 2018- 11 April 2018
3	Pengolahan Data	12 April - 20 April 2018
4	Penyusunan dan Pelaporan	23 April - 30 April 2018

F. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas 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 menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

G. Target Capaian Survei

Adapun target capaian survei kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli yaitu 85 % atau dalam kategori Sangat Baik.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dilakukan setiap 6 (enam) bulanan (semester).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk layanan publik yang telah diberikan.

B. Metode Survei

Metode survei ini dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. Teknik Survei

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

D. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

E. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

1. Pengukuran Skala *Likert*

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setiap unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00– 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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

Tabel 3.

Nilai Skor, Mutu dan Kinerja

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	A	Sangat Baik

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

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

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00– 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88, 30	B	Baik
4	88, 31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4.
Kategorisasi Nilai Internal Konversi

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 =

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

Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur diselesaikan dengan rumus :

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-Rata Per unsur} \times \text{Bobot rata-Rata}}{\text{Nilai Tertimbang}}$$

Untuk mencari nilai SKM sendiri diselesaikan dengan cara :

$$\text{Nilai SKM} = \text{Total Nilai Rata-Rata Per unsur} \times \text{Nilai Dasar}$$

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	105 orang	34 %
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	119 orang	38 %
3	40 Tahun s/d 50 Tahun	70 orang	23 %
4	51 Tahun s/d 61Tahun	16 orang	5 %
Jumlah		310 orang	100%

Tabel 5.
Responden Menurut Klasifikasi Umur

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berusia 29 (dua puluh sembilan) tahun sampai dengan 39 (tiga puluh sembilan) tahun dengan jumlah 119 (seratus sembilan belas) orang dengan persentase 38 (tiga puluh delapan).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki – Laki	198 orang	64 %
2	Perempuan	112 orang	36 %
Jumlah		310 orang	100 %

Tabel 6.
Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 198 (seratus sembilan puluh delapan) orang dengan persentase 64% (enam puluh empat persen).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	SD	3	1 %
2	SMP/ SLTP	57	18 %
3	SMA / SLTA	190	61 %
4	S1	55	18 %
5	S2	5	2 %
6	S3	0	0 %
Jumlah		310	100 %

Tabel 7.

Responden Menurut Klasifikasi Pendidikan

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA Sederajat yang berjumlah 190 (seratus sembilan puluh) orang dengan persentase 61 % (enam puluh satu persen).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	PNS	33	11 %
2	TNI	13	4 %
3	POLRI	20	6 %
4	SWASTA	48	16 %
5	WIRUSAHA	84	27 %
6	LAINNYA	112	36 %
Jumlah		310	100 %

Tabel 8.

Responden Menurut Klasifikasi Pekerjaan

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas pekerjaan utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 112 (seratus dua belas) orang. Pekerjaan utama dari responden yang masuk dalam kategori lainnya adalah Advokat, Petani, Nelayan, Pelajar/Mahasiswa, dan Ibu Rumah Tangga, diikuti dengan Responden yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 84 (delapan puluh empat) orang dengan persentase 27 % (dua puluh tujuh persen) kemudian Responden yang bekerja sebagai Swasta yang berjumlah 48 (empat puluh delapan) orang dengan persentase 16 % (enam belas) persen. Diurutan keempat Responden yang pekerjaannya sebagai

Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 33 (tiga puluh tiga) orang dengan persentase 11 % (sebelas persen). Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdiri dari Jaksa dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dari Instansi lainnya yang menjadi pengunjung di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, lalu diikuti dengan pekerjaan POLRI sebanyak 20 (dua puluh) orang atau 6 (enam) persen dan terakhir yaitu dari TNI yang berjumlah 13 (tiga belas) orang atau sebanyak 4 (empat) persen.

Berdasarkan profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner, sebanyak 38 % (tiga puluh delapan persen) berusia antara 29 hingga 39 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah seseorang yang sudah dewasa secara hukum dan mapan pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisioner dapat obyektif.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden yakni sebanyak 61% (enam puluh satu persen) berpendidikan SMA/SLTA Sederajat, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden tidak merata, hal ini dikarenakan tidak adanya Responden yang berpendidikan S3. Keadaan ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah memiliki tingkat pendidikan yang mumpuni, meskipun data Responden dengan tingkat pendidikan S3 masih nihil. Tingkat pendidikan responden juga mempengaruhi dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sebanyak 310 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B sebesar **92,5%** (sembilan puluh dua koma lima persen) berada pada kategori "**Sangat Baik**" (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B yang telah ditetapkan sebesar **85 % (delapan puluh lima persen)** Hasil tersebut melampaui target sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 9.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,73	Sangat Baik	2
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,69	Sangat Baik	3
3.	Waktu Penyelesaian	3.65	Sangat Baik	5
4.	Biaya/Tarif	3, 55	Sangat Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,58	Sangat Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,57	Sangat Baik	8
8.	Sarana dan Prasarana	3,62	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,85	Sangat Baik	1

Pengolahan Data diperoleh dengan terlebih dahulu mencari bobot rata-rata nilai tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Rata-Rata Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,111}$$

Kemudian untuk memperoleh nilai SKM maka harus dicari Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-Rata Per unsur X Bobot}}{\text{rata-Rata Nilai Tertimbang}} = \mathbf{0,4}$$

Dengan penjabaran sebagai berikut :

Tabel 10.

Jumlah Nilai, Nilai Rata-Rata (NRR) Per unsur dan Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per unsur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

Nilai Per unsur Pelayanan	Nilai Opsi Pilihan Responden				Jumlah Responden	Jumlah Nilai (A+B+C+D)	NRR per-unsur (Jumlah Nilai/jumlah responden)	NRR Tertimbang per unsur (Jumlah Total NRR per-unsur X Bobot Rata-Rata Nilai)
	A	B	C	D				
	1	2	3	4				
U1	1	2	228	928	310	1159	3,73	0,4
U2	1	0	273	872	310	1146	3,69	0,4
U3	0	0	324	808	310	1132	3,65	0,4
U4	0	0	411	692	310	1103	3,55	0,4
U5	0	0	300	840	310	1140	3,67	0,4
U6	0	0	390	720	310	1110	3,58	0,4
U7	0	0	396	712	310	1108	3,57	0,4
U8	0	0	348	776	310	1124	3,62	0,4
U9	0	2	132	1060	310	1194	3,85	0,4

Setelah nilai rata-rata tertimbang per unsur, maka harus diperoleh nilai dasar. Untuk memudahkan memperoleh nilai SKM antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan Nilai Dasar 25 (dua puluh lima).

Nilai SKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM} = \text{Total Nilai Rata-Rata Per unsur x Nilai Dasar} = 3,7 \times 25 = \mathbf{92,5}$$

Untuk mengetahui nilai dari setiap unsur pelayanan maka dijabarkan sebagai berikut :

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 **3,73 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **sangat baik**.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada bulan November 2017, ruang lingkup “persyaratan” mengalami peningkatan skor sebanyak 0,46 (nol koma empat puluh enam), yaitu sebagai berikut :

Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
3,27	3,73

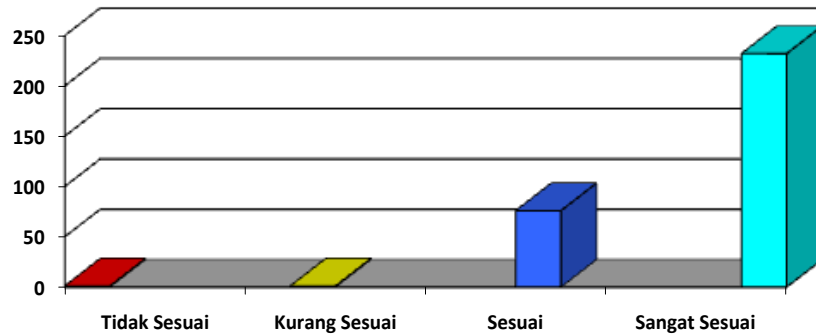
Hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli tetap selalu berbenah menjadi lebih baik, sehingga survei yang dilakukan dalam kurun waktu enam bulan ini memperoleh hasil yang sangat baik.

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

Tabel 11. Tabel Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	1	0,3 %
2.	Kurang sesuai	2	1	0,3 %
3.	Sesuai	3	76	24,5 %
4.	Sangat sesuai	4	232	74,9 %
		Jumlah	310	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 1. Diagram Ruang Lingkup Persyaratan



Gambar 2. Brosur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

Hasil olah data mengenai unsur persyaratan menunjukkan hasil skor rata-rata 3,73 atau “sangat baik”. Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B telah menunjukkan transparansinya sebagai Lembaga Negara yang akuntabel, salah satunya yakni dengan menyediakan brosur yang memuat persyaratan yang disediakan di meja Pelayanan Terpadu Pengadilan. Brosur ini dapat diambil untuk diketahui oleh masyarakat secara gratis.

B Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,69** berada pada interval skor **3,53 - 4,00 kategori "sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **sangat baik**.

Dibandingkan dengan hasil survei pada November 2017, ruang lingkup "prosedur" pada survei ini juga mengalami peningkatan skor, sebanyak 0,41 (nol koma empat satu), berikut data perbandingannya :

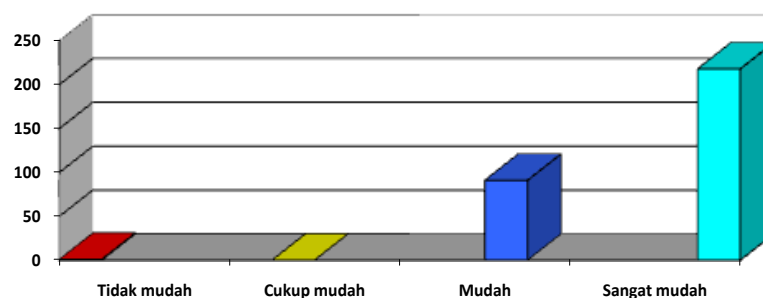
Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
3,28	3,69

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

Tabel 12. Tabel Ruang Lingkup Prosedur

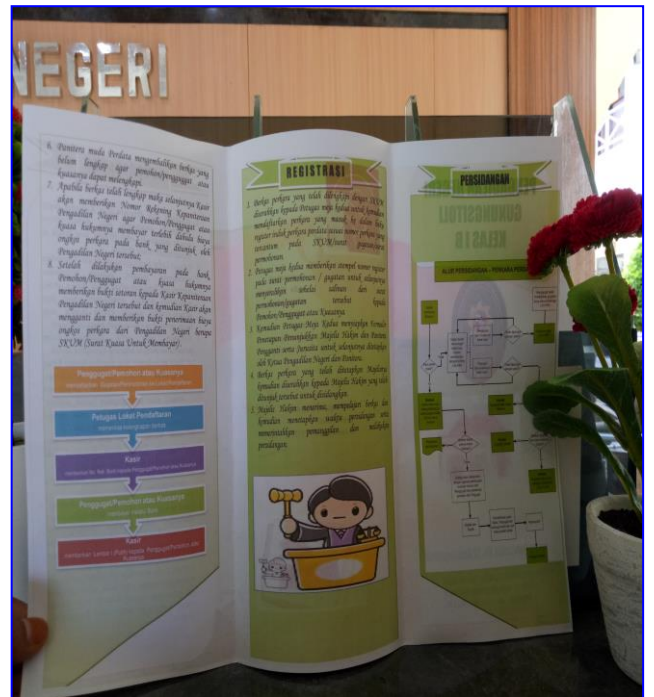
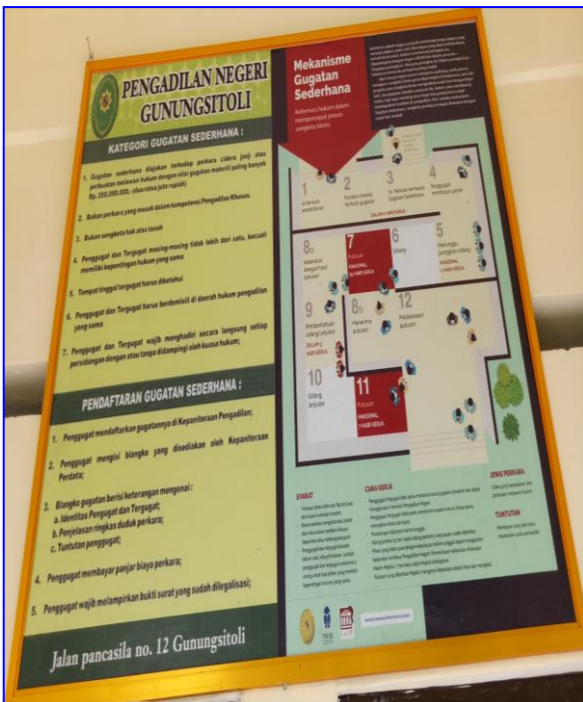
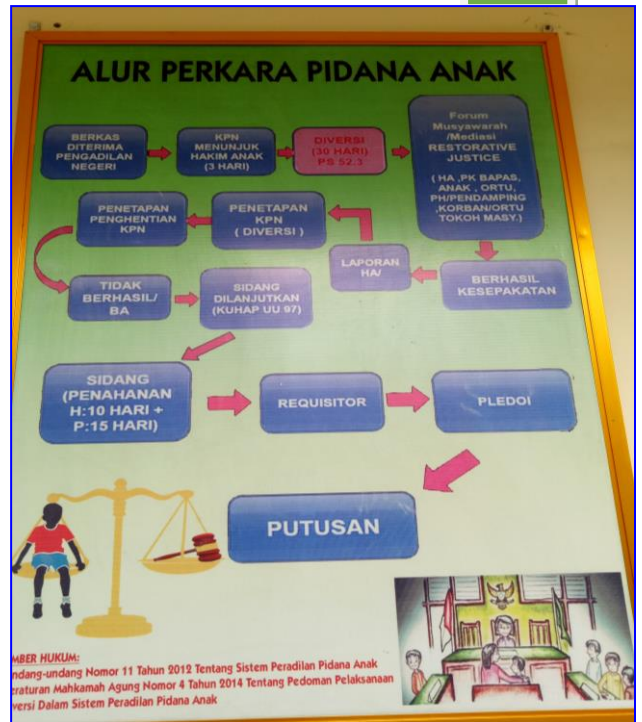
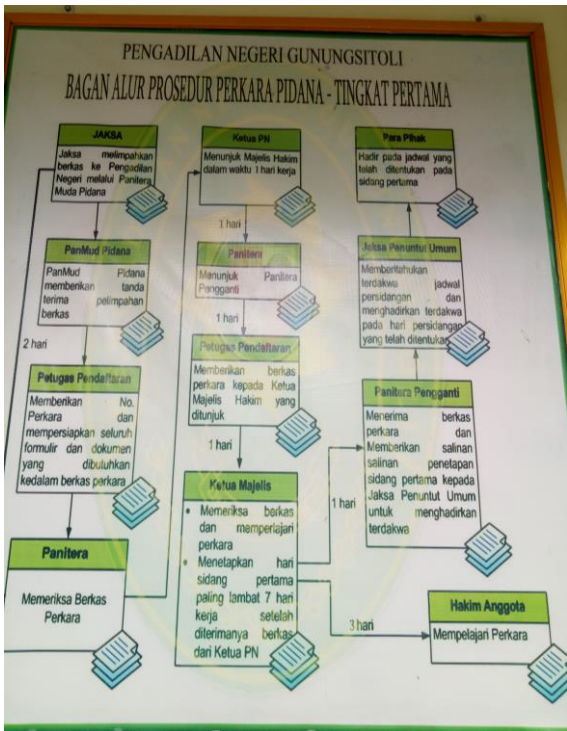
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	1	0,3 %
2.	Kurang Mudah	2	0	0 %
3.	Mudah	3	91	29,4 %
4.	Sangat Mudah	4	218	70,3
		Jumlah	310	100 %

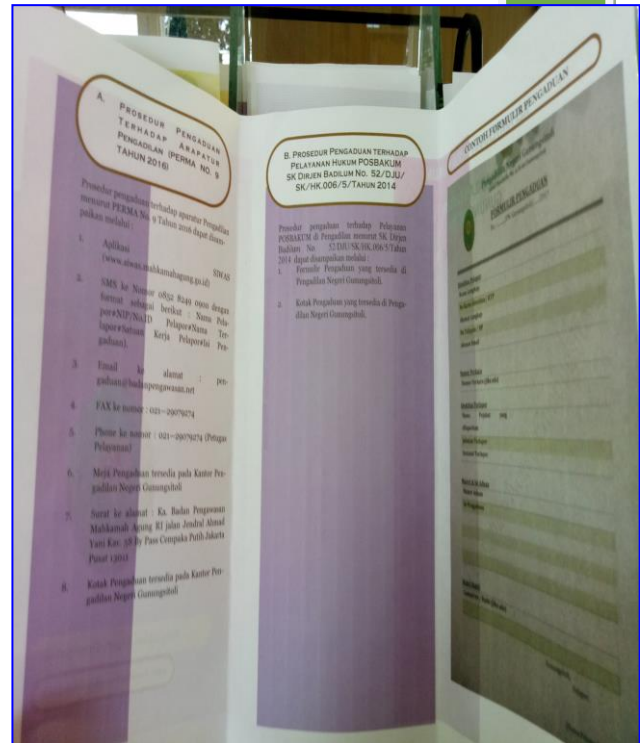
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 3. Diagram Ruang Lingkup Prosedur





Gambar 4. Media Informasi yang Menunjukkan Prosedur Perkara & Pengaduan

Bahwa setiap masyarakat yang berkepentingan baik itu pencari keadilan maupun *stakeholders* seperti kejaksaan dan kepolisian diberi kemudahan informasi dengan menyediakan papan-papan informasi mengenai prosedur dan pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, seperti : Bagan Alur Prosedur Perkara Tingkat Pertama, Bagan Alur Perkara Pidana Anak, Alur Penanganan Pengaduan sesuai Perma Nomor 9 Tahun 2016, Prosedur Penanganan Gugatan Sederhana.

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 **3,65%** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **sangat baik**. 2,97

Dibandingkan dengan hasil survei pada November 2017, hasil survei kali ini pada ruang lingkup “waktu penyelesaian” juga mengalami peningkatan, sebanyak 0,68 (nol koma enam delapan). Berikut perbandingan skor yang diperoleh :

Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
2,97	3,65

Hasil survei ini menunjukkan, bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya. Jika pada survei yang dilaksanakan pada November 2017 waktu pelayanan memperoleh skor yang 2, 97 yang termasuk pada kategori Baik. Pada survei kali ini mengalami progres yang sangat baik.

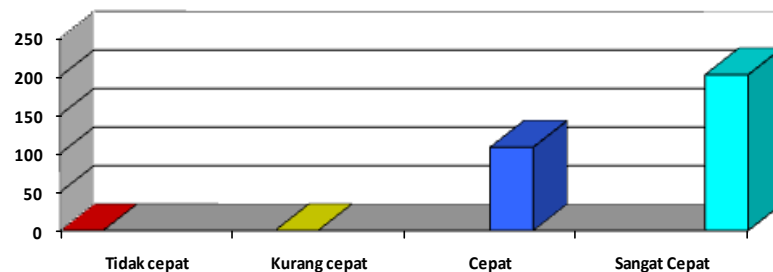
Ditinjau dari hasil survei sebelumnya, banyak sekali masyarakat yang mengeluh mengenai pelaksanaan jadwal sidang yang sangat tidak tepat waktu. Mengenai masalah tersebut, Ketua Pengadilan bersama Tim Survei Kepuasan Masyarakat Periode November 2017 telah melakukan rapat tinjauan untuk mencari solusi atas nilai survei yang kurang memuaskan. Dimana sebagai tindak lanjut penanganan masalah jadwal sidang yang tidak tepat waktu tersebut, disepakati dengan Pihak Kejaksaan dan Kepolisian untuk dapat hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal sidang yang telah ditetapkan. Berkat koordinasi dan kerjasama yang baik dari seluruh aparat penegak hukum, advokat dan masyarakat maka permasalahan ini dapat diatasi, dan sejak Desember 2017 jadwal sidang di Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah dilaksanakan dengan tertib. Jadwal sidang perkara perdata dimulai sejak pukul 09.00 dan dilanjutkan dengan sidang perkara pidana, dan tidak ada lagi sidang yang dilakukan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli lewat dari pukul 18.00 WIB. Berdasarkan hasil survei ini dapat kita lihat bahwa waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli mengalami perubahan yang signifikan kearah yang lebih baik.

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

Tabel 13. Tabel Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

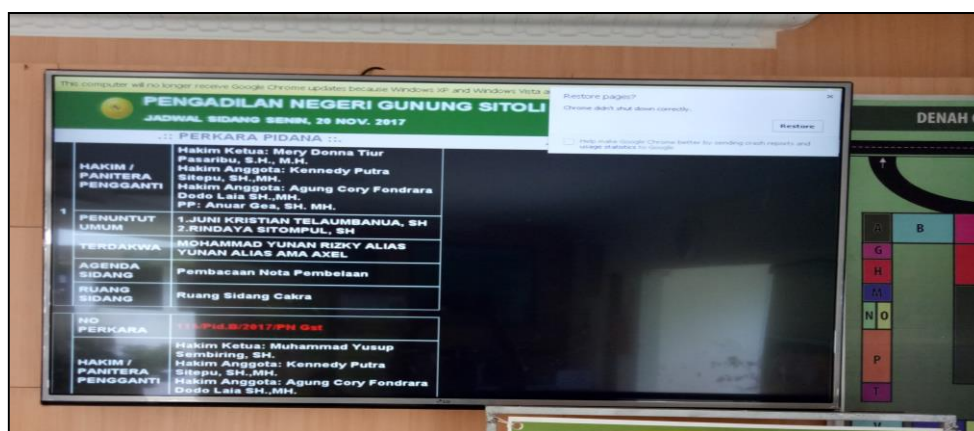
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak cepat	1	0	0 %
2.	Kurang cepat	2	0	0 %
3.	Cepat	3	108	34, 9 %
4.	Sangat Cepat	4	202	65, 1 %
		Jumlah	310	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 5. Diagram Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



Gambar 6. Monitor Jadwal Persidangan PN Gunungsitoli

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,55** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **sangat baik**.

Dilihat dari hasil survei pada November 2017, ruang lingkup “biaya/tarif” pada survei kali ini juga mengalami peningkatan 0,47 (nol koma empat tujuh). Hal ini tentu menunjukkan semakin baiknya pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli setiap harinya.

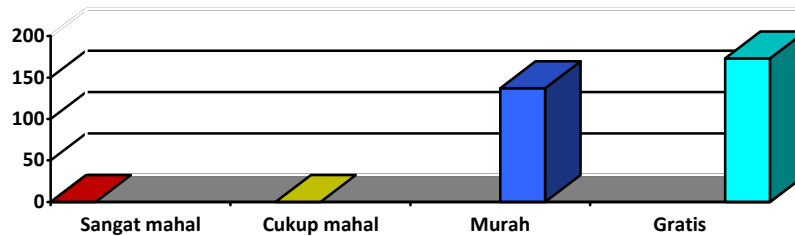
Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
3,08	3,55

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

Tabel 14. Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat mahal	1	0	0 %
2.	Cukup mahal	2	0	0 %
3.	Murah	3	137	44,2 %
4.	Gratis	4	173	55,8
		Jumlah	310	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 7. Diagram Ruang Lingkup Biaya/Tarif



Gambar 8. Papan Informasi mengenai Biaya Perkara di PN Gunungsitoli

Dengan jumlah responden yang lebih banyak dari sebelumnya, mayoritas dari Responden menjawab gratis atas pelayanan yang diberikan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Ini benar-benar diterapkan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, contohnya yaitu dalam proses perolehan surat keterangan tidak dipidana dan dicabut hak pilihnya. Pengadilan Negeri Gunungsitoli tidak melakukan pungutan biaya apapun atas pelayanan tersebut, demikian pula untuk pelayanan salinan putusan, biaya pendaftaran perkara perdata dan lainnya dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2004 tentang Penetapan Biaya Pendapat Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Di bawahnya. Keadaan ini menunjukkan bahwa aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli benar-benar melakukan pelayanan prima dengan sepenuh hati.

Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah berupaya optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, termasuk mengenai biaya atau tarif yang dikenakan kepada setiap pihak yang akan berperkara di PN Gunungsitoli, khususnya perkara perdata. Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah mengadakan rapat bersama dengan Ketua Pengadilan Agama Gunungsitoli untuk menetapkan SK Bersama tentang “Biaya Perkara Perdata” di kepulauan Nias yang merupakan wilayah hukum Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama di Gunungsitoli. Penetapan Biaya Perkara ini juga ditetapkan berdasarkan radius wilayah tersebut ke Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Mengenai unsur ini, masyarakat telah menilai Pengadilan Negeri Gunungsitoli masuk dalam kategori sangat baik, mayoritas masyarakat menilai bahwa pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli sangatlah wajar hal ini dibuktikan dengan mayoritas masyarakat menilai banyak pelayanan yang gratis (tidak dipungut biaya) seperti pelayanan surat keterangan. Sebagian lainnya masyarakat juga menilai pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli murah. Hal ini membuktikan bahwa seluruh aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menerapkan biaya perkara dan biaya PNBP lainnya sesuai dengan tarif yang ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan ini, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menerapkan asas peradilan yakni : cepat, biaya murah dan transparan.

F. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,67** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei pada November 2017, ruang lingkup "produk spesifikasi jenis pelayanan" ini mengalami peningkatan juga, sebanyak 0,51 (nol koma lima puluh satu) pada survei kali ini.

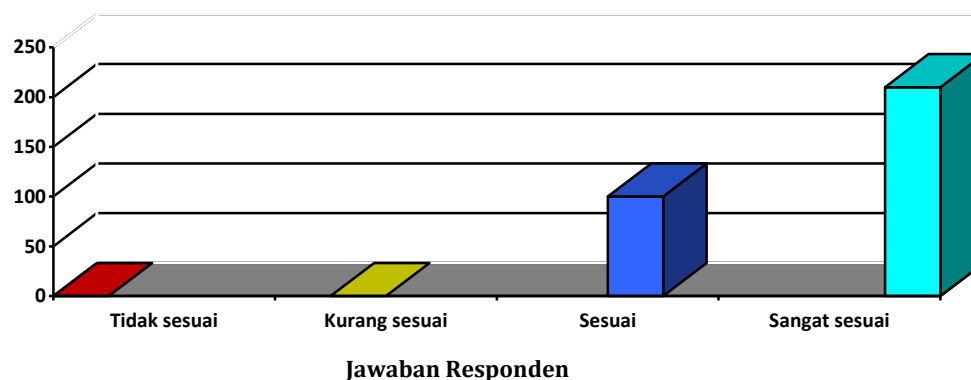
Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
3,16	3,67

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

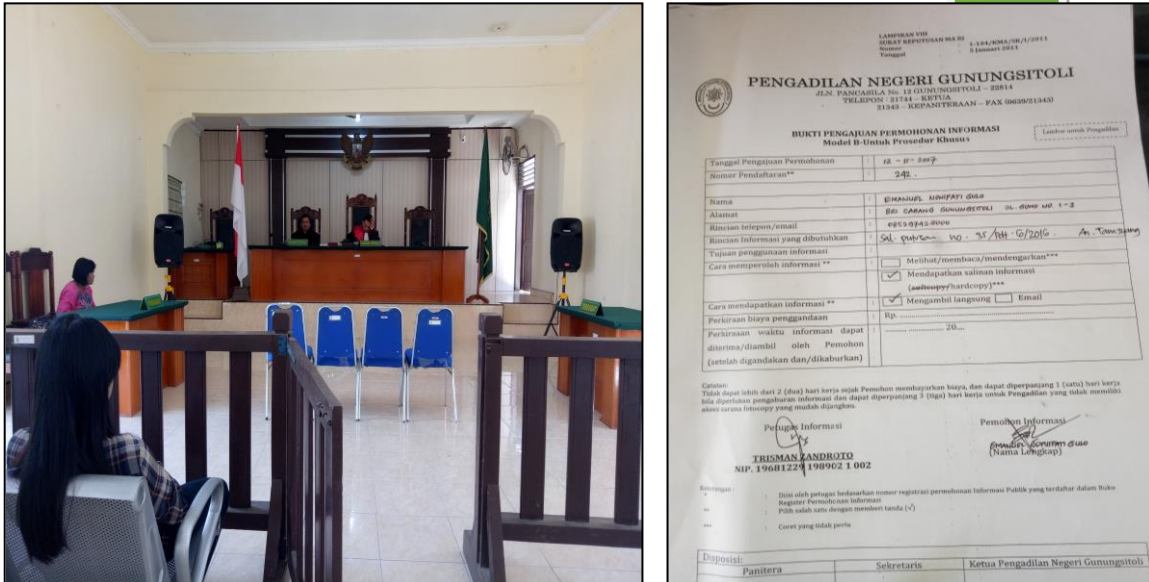
Tabel 15. Tabel Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0 %
2.	Kurang sesuai	2	0	0 %
3.	Sesuai	3	100	32,3 %
4.	Sangat sesuai	4	210	67,7
		Jumlah	310	100 %

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



Gambar 9. Diagram Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 10. Spesifikasi Jenis Pelayanan Proses Sidang dan Permohonan Informasi berupa salinan putusan.

F Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.58** berada pada interval skor **3, 53 – 4, 00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil survei pada November 2017, ruang lingkup “kompetensi pelaksana” juga mengalami peningkatan skor, sebanyak 0, 41 (nol koma empat satu).

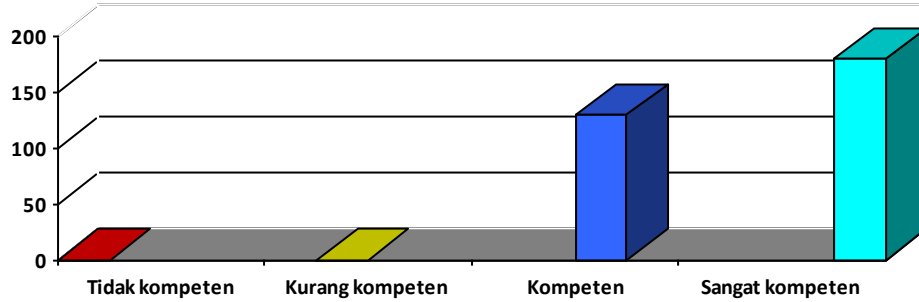
Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
3,17	3,65

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

Tabel 16. Tabel Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0 %
2.	Kurang kompeten	2	0	0 %
3.	Kompeten	3	130	42 %
4.	Sangat kompeten	4	180	58
		Jumlah	310	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 11. Diagram Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksanaan.

No	NAMA	NIP	PANGKAT		JABATAN		MASA BEKERJA		LATIHAN JABATAN		PENDIDIKAN			USIA	JENIS KELAMIN	KETERANGAN			
			GOL/ RUANG	TMT	NAMA	TMT	THN	BUL	NAMA	BLN THN	JML JAM	NAMA	LULUS THN			TKT LAJAZH	TGL KENAIKAN		
																	GAJI BERKALA	PANGKAT	
1	MIRY ENDRA FERDINANDUS, S.H., M.H.	19900121199002002	III, C	01-04-2015	HAKIM	26-07-2007	16	7	5	DIKLAT CAKUM	2009	-	UNIS MEDAN AREA	2004	52	23-01-1970	F	01-03-2013	01-04-2014
2	ABRIKA NEMBRONG, S.H.	19660121196601101	III, C	01-04-2006	PANITERA	01-02-2010	30	5	5	DIKLAT PP	1997	-	UNIS JAMBI	1993	51	23-01-1960	L	01-03-2020	01-04-2010
3	YULIA NUR HAYATI, S.H.	1979022019790211004	III, C	01-04-2015	HAKIM	01-10-2017	01	1	1	DIKLAT CAKUM	2004	-	UNS	2002	53	02-05-1979	L	01-12-2018	01-04-2014
4	YULYORDIAN T. MENDROGA, S.H.	1979060219790612102	III, C	01-10-2017	WAKIL PANITERA	01-10-2005	12	8	8	LIJAN PENYIJAZAH	2005	-	UNDP	2001	53	05-05-1979	L	01-12-2018	01-10-2011
5	ANOR GAJAR, S.H.	1978071219780710102	III, C	01-10-2014	KANTOR VIKED DIBALAI	05-12-2006	11	5	5	DIKLAT PP	2011	-	UMTS	2004	53	12-07-1978	L	01-03-2019	01-10-2019
6	ANDEN HARATI, S.H.	19721221197212102	III, C	01-04-2015	HAKIM	30-12-2015	21	3	3	LIJAN PENYIJAZAHAN BAZAH	2005	-	UPMI	2005	50	21-12-1972	L	01-03-2019	01-10-2019
7	MURHAMAD YUSUF NEMBRONG, S.H.	19750626200506101	III, C	01-10-2016	HAKIM	19-09-2015	10	3	3	DIKLAT CAKUM	2009	-	UNPAR	2005	50	06-06-1977	L	01-08-2019	01-10-2020
8	BURIANA S. LATA, S.H.	19680311200603101	III, C	01-04-2017	KANTOR KEPANGKATAN	30-12-2015	9	4	4	DIKLAT	2010	-	UNIKA ST THOMAS	2005	51	31-03-1968	F	01-03-2019	01-06-2021
9	ANDRANI S. SIMANUNGKALITUS, S.H.	19650608200606101	III, C	01-04-2017	PANITERA	01-10-2015	9	4	4	DIKLAT PP	2017	-	USC	2005	51	08-06-1965	L	01-05-2019	01-06-2021
10	KUNAWIDYAN PUTRA SUPRI, S.H., M.H.	19630126201101101	III, C	01-10-2017	HAKIM	01-10-2014	7	0	0	DIKLAT CAKUM	2012	-	UNKSOE	2008	52	26-03-1963	L	01-01-2019	01-01-2021
11	AGUNG CERRY E. D. LATA, S.H., M.H.	19680304201101100	III, C	01-10-2017	HAKIM	01-10-2014	7	0	0	DIKLAT CAKUM	2012	-	USE	2012	52	04-03-1968	L	01-01-2019	01-01-2021
12	RISSAN JAMBURIT	19681229196812102	III, B	01-04-2009	PANITERA WAKIL HAKIM	02-12-2016	29	3	3	DIKLAT PP	2005	-	SMU	1988	SMU	29-12-1968	L	01-03-2020	01-02-2013
13	RIFFIN P. SIMANUNGKALITUS, S.H.	1961010219610121008	III, B	01-04-2014	KANTOR KEPANGKATAN	30-12-2015	8	8	8	DIKLAT	2011	-	UNIKA ST THOMAS	2005	51	09-11-1961	L	01-12-2019	01-04-2018
14	ANDEN S. H. PERBA, S.H.	1966042219660411007	III, B	01-04-2014	KANTOR KEPANGKATAN	30-12-2015	8	8	8	DIKLAT PIM IV	2017	-	USE	2008	51	09-02-1966	L	01-12-2019	01-04-2018
15	RETI H. ALMANSYAR, S.H.	1964042719640410101	III, B	01-04-2015	PANITERA	12-01-2006	7	0	0	DIKLAT	2012	-	UNIKA ST THOMAS	2009	51	27-03-1964	L	02-01-2019	01-04-2019
16	ANDRANI SAKT. HARALI SPANTYRUSI	1979012119790110106	III, B	01-04-2015	PANITERA	30-10-2003	7	0	0	DIKLAT	2012	-	NOMMENSEN	2002	51	11-10-1970	L	02-01-2019	01-04-2019
17	ELIADRIAN ZENDEKATI, S.H.	1961072719610710109	III, B	01-04-2016	PANITERA WAKIL HAKIM	01-10-2006	12	4	4	LIJAN PENYIJAZAH	2012	-	USE	2011	53	27-07-1961	L	01-02-2019	01-04-2020
18	ARIFIN KRISTIAN LAMB, S.H.	19660525196605102	III, B	01-04-2016	PANITERA (PANGANTI)	29-08-2013	12	4	4	DIKLAT PP	2017	-	UDA	2013	51	15-05-1966	L	01-01-2020	01-04-2020
19	ALYAN LATA, S.H.	19680112196801104	III, B	01-04-2016	PANITERA (PANGANTI)	11-06-2013	9	4	4	DIKLAT PP	2017	-	USDI	2013	51	13-08-1968	L	01-01-2020	01-04-2020
20	YUSUF LATA LEBES, S.H.	1961032019610310104	III, B	01-04-2014	PANGKANTERAKAM USUM PERUSAHA	28-08-2014	9	10	10	DIKLAT	2015	-	UMSU	2013	52	03-07-1961	F	01-03-2020	01-04-2018
21	RIYAN RIGINA SPIDAL, S.H.	1991032019910320004	III, A	01-04-2014	PANGKANTERAKAM USUM HUKUM	28-08-2014	9	10	10	DIKLAT	2015	-	UMSU	2013	51	03-10-1991	F	01-03-2020	01-04-2018
22	RIYAN LATA DORA	1960060119600610101	III, A	01-04-2017	JURUSITA	24-02-2009	35	7	7	DIKLAT JURUSITA	2017	-	SMA	2007	SMA	06-03-1960	L	01-02-2020	01-04-2012
23	RIYAN RIGINA SPIDAL, S.H.	1970042019700410105	III, C	01-04-2014	JURUSITA (PANGANTI)	01-07-2014	12	4	4	TKT JURUSITA (PANGANTI)	2017	-	STM	1991	SMA	16-06-1970	L	01-05-2019	01-09-2019
24	RIYAN RIGINA SPIDAL, S.H.	1967042019670410105	III, C	01-04-2014	JURUSITA	15-01-2014	12	4	4	TKT JURUSITA	2017	-	SMA	2002	SMA	19-07-1967	L	01-03-2019	01-04-2020

Gambar 12. Daftar Urutan Kepangkatan Penagdiln Negeri Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki 19 (sembilan belas) orang pegawai dan 5 (lima) orang Hakim, ditambah dengan 9 (sembilan) orang tenaga honorer. Berdasarkan Data Urutan Kepangkatan (DUK) Pengadilan Negeri Gunungsitoli terlihat bahwa Aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Magister ada 4 (empat) orang, Sarjana 16 (tujuh belas) orang sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA ada 13 (tiga belas)

orang. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas aparaturnya memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki kualitas pendidikan yang baik untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap pencari keadilan ataupun stakeholders Pengadilan seperti Kejaksaan dan Kepolisian.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,57** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

Perbandingan hasil survei kali ini dengan hasil survei pada November 2018 yaitu, ruang lingkup "perilaku pelaksana" mengalami peningkatan skor sebanyak 0,2 (no koma dua).

Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
3,37	3,57

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

Tabel 17. Tabel Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0	0 %
2.	Kurang sopan dan kurang ramah	2	0	0 %
3.	Sopan dan ramah	3	132	42,6%
4.	Sangat sopan dan ramah	4	178	57,4
		Jumlah	310	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 13. Diagram Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



Gambar 14. Poster PTSP, Poster Role Model dan Poster

Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah mensosialisasikan kepada seluruh aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk selalu membudayakan 3S dan 5R dalam bekerja. 3S sendiri merupakan akronim dari Senyum, Salam dan Sapa. Sedangkan 5R akronim dari Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin. Budaya 3S dan 5R ini sendiri telah tercermin dalam setiap pribadi aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap masyarakat.

Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga telah menetapkan role model atau pegawai teladan yang dipilih setiap enam bulan sekali dalam setahun. Pemilihan role model ini dipilih berdasarkan penilaian dari Tim Pemilihan Role Model PN Gunungsitoli. Pemilihan role model ini bertujuan untuk memotivasi setiap pegawai dalam bekerja, karena Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli memberikan reward atau hadiah kepada setiap pegawai yang terpilih.

H. Sarana dan Prasarana

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,62** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil survei pada November 2017, ruang lingkup "sarana dan prasarana" pada survei yang lalu tidak termasuk sebagai ruang lingkup yang disurvei.

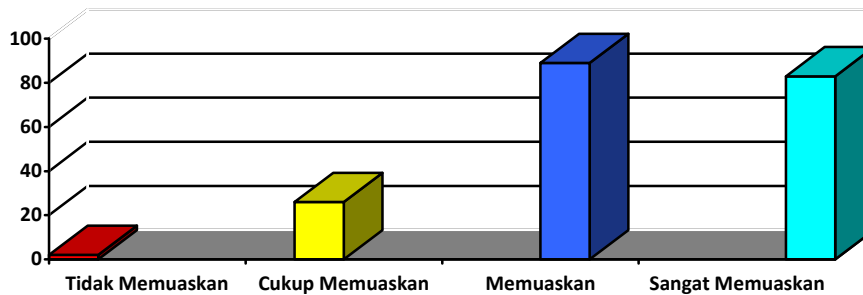
Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
-	3,62

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

Tabel 18. Tabel Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	0	0 %
2.	Cukup	2	0	0 %
3.	Baik	3	116	37,4 %
4.	Sangat Baik	4	194	62,6 %
		Jumlah	310	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 15. Diagram Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



Gambar 16. Sarana dan Prasarana Bersama Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah membuat Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Demikian juga dengan Komitmen Bersama yang telah ditandatangani oleh Ketua PN Gunungsitoli, Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional dan Pegawai. Maklumat Pelayanan dan Komitmen Bersama ini merupakan janji tertulis atau pernyataan kesanggupan seluruh aparatur Pengadilan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap Maklumat Pelayanan di PN Gunungsitoli sangat baik, ini menandakan bahwa setiap aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah berupaya untuk menepati janji pelayanan yang telah disepakati bersama.

I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,85** % berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil survei pada November 2017, ruang lingkup "penanganan pengaduan" juga mengalami peningkatan skor, sebanyak 0,56 (nol koma lima enam).

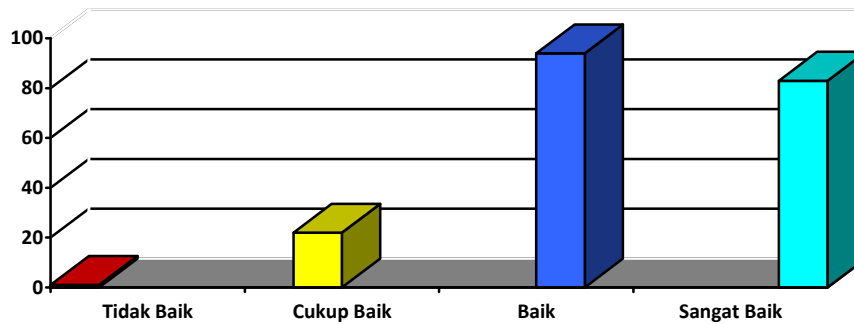
Nilai Rata-Rata pada Survei November 2017	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018
3,29	3,85

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

Tabel 19. Tabel Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

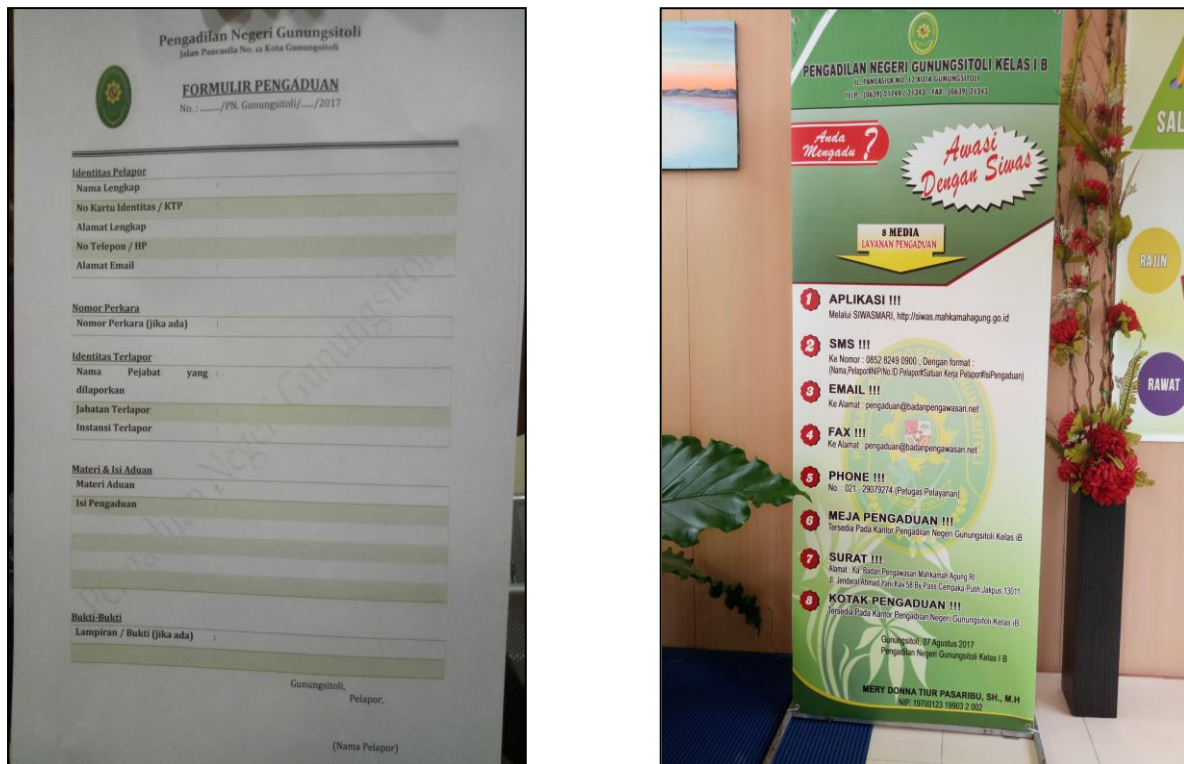
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak ada	1	0	0 %
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1	0,3 %
3.	Berfungsi tapi kurang maksimal	3	44	14,2 %
4.	Dikelola dengan baik	4	265	85,5 %
		Jumlah	310	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 17. Diagram Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 18. Formulir Pengaduan dan Banner Media Layanan Pengaduan Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Hasil survei pada periode ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam hal penanganan pengaduan dan saran dalam kategori sangat baik. Hal ini sejalan dengan keadaan yang sebenarnya, bahwa PN Gunungsitoli sangat terbuka terhadap siapa saja yang berkeinginan untuk melaporkan atau membuat pengaduan di PN Gunungsitoli. PN Gunungsitoli telah menyediakan kotak pengaduan dan saran serta meja pengaduan yang terletak dimeja pelayanan terpadu dengan seorang petugas yang siap untuk melayani setiap masyarakat yang ingin melaporkan aparatur pengadilan maupun pihak POSBAKUM PN Gunungsitoli.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B sebesar **92,5** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**.
2. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B berada pada kategori **Sangat Baik** ;
3. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B berada pada kategori **Sangat Baik** ;
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
5. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
6. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
7. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
8. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
9. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;

Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan, Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Biaya/Tarif.

B. **Saran**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Biaya/Tarif pelayanan, Perilaku pelaksana, Kompetensi Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana**. Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik, hanya saja berada pada urutan terakhir. **Kompetensi Pelaksana** juga perlu ditingkatkan.

RUJUKAN :

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

Tanggal Survei :

Jam survei : 08-00 WIB – 12.00 WIB
 13.00 WIB – 17.00 WIB

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Pendidikan : SD SMP SMA S1 Usia : tahun
Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta S2 S3
 Lainnya (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseusian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Nilai</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten.</p>	<p>Nilai</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B ?</p> <p>a. Tidak mudah (Sulit) b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat (lambat) b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif yang diberikan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B ?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak seuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><i>Form ini sesuai dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</i></p>	

PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

NOMOR : W2. U12/ 321/Kp.04.10/III/2018

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

- Menimbang :
1. Bahwa untuk mengetahui kepuasan masyarakat(IKM) atas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dipandang perlu untuk melakukan survey .
 2. Bahwa dalam rangka pelaksanaan akreditasi penjamin mutu peradilan umum serta mendukung reformasi birokrasi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Unrum Mahkamah Agung RI meminta kepada seluruh Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri di Indonesia untuk melaksanakan survey kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pernerintah;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik;
 3. Peraturan Pernerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 ;
 4. Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang RI No. 25 tahun 2009 ;
 5. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI NO. 215/KMA/SK/XII/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pedoman Perilaku Hakim ,
 6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 122/KMA/SKNI/2013 tentang Kode etik dan pedoman perilaku Panitera dan Jurusita.
 7. Peraturan Mahkamah Agung RI No. 076/KMA/SK/V/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan.
 8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI bidang non

yudisial No. 01/WKMA-NY/SK/l/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI .

9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No .14 Tahun 2017 tentang Pedoman survey kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : Menunjuk yang namanya tersebut pada lajur 2 (dua) dalam lampiran surat keputusan ini, sebagai tim survey kepuasan masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
- Kedua : Kepada yang ditunjuk sebagai tim survey kepuasan masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam lampiran surat keputusan ini agar melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab .
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Petikan penetapan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.

**Ditetapkan di : Gunungsitoli
pada Tanggal : 09 Maret 2018**

**KETUA PENGADILAN NEGERI
GUNUNGSITOLI KLAS I B**

-Ttd-

MERY DONNA TIUR PASARIBU, SH., MH.
NIP. 19700123 199903 2 00 2

Daftar Lampiran Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Nomor

Nomor : W2.U12/321/Kp.04.10/III/2018

Tanggal : 09 Maret 2018.

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B**

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DAI-AM TIM
1	M. Yusup Sembiring, SH	Ketua	Ketua
2	Agung Cory ED. Laia, SH, MH	Hakim	Wakil
3	Trisman Zandroto	Panitera Muda Hukum	Sekretaris
4	Arifmen Kristian Lase, SH	Panitera Pengganti	Anggota
5	Soraya Rizna Afrijal, SH	Staf Kepaniteraan Muda Hukum	Anggota

**Ditetapkan di : Gunungsitoli
pada Tanggal : 09 Maret 2018**

**KETUA PENGADILAN NEGERI
GUNUNGSITOLI KLAS I B**

-Ttd-

**MERY DONNA TIUR PASARIBU, SH., MH.
NIP. 19700123 199903 2 00 2**

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI PELAKSANAAN

SURVEI

