

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI PENGADILAN NEGERI BLORA
(Semester II tahun 2018)**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**PENGADILAN NEGERI BLORA
KABUPATEN BLORA, JAWA TENGAH
2018**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pengadilan Negeri Blora merupakan salah satu unit kerja yang berada dibawah Mahkamah Agung Republik Indonesia yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat yang secara berkala memberikan laporan sebagai informasi kepada Mahkamah Agung mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Blora kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Blora telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran ***Indeks Kepuasan Masyarakat*** adalah kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Blora, yang diambil dengan kuesioner.

Setelah melaksanakan survei kepuasan pelanggan dan mendapatkan nilai Indeks kepuasan Masyarakat, Pengadilan Negeri Blora merasa perlu untuk melakukan analisis terhadap nilai IKM terendah guna melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk meningkatkan nilai IKM tersebut kedepannya agar menjadi lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, dapat digunakan sebagai tolak ukur lembaga peradilan dibawah Mahkamah Agung RI serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Blora untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Blora.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I . PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan perumusan masalah	10
C. Tujuan Penulisan.....	10
D. Kegunaan Penulisan	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kepuasan Masyarakat.....	12
B. Pelayanan Masyarakat	14
C. Kualitas Pelayanan Publik	20
BAB III. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PENGADILAN NEGERI BLORA	26
A. Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Negeri Blora.....	26
B. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Pengadilan Negeri Blora.....	27
C. Tindak Lanjut Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terendah Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora.....	29

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN/	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran/rekomendasi	33
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 34

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “ dianggap “ belum baik dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “... secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan public masih jauh dari prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik “ (2003 : 102). Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 berada pada kelompok Negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman, dalam Dwiyanto, dkk., 2002: 15).

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan

dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan public yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi public harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti

menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistic pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi public (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah

dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat

pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang.

Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi

publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat

pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi.

Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan sebaliknya bagi aparatur berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat. Demi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan suatu standar penilaian mengenai analisis kinerja pelayanan publik yang telah dijalankan. Analisis terhadap kinerja birokrasi public menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja.

Menurut pendapat Drucker dalam buku "*Reinventing Government*" karya David Osborne, bahwa dalam suatu organisasi perlu adanya pemisahan antara manajemen puncak dan operasional, sehingga memungkinkan manajemen puncak memfokuskan konsentrasi pada pengambilan keputusan dan pengarahan. Sedangkan kegiatan operasional sebaiknya dijalankan oleh staf sendiri, dimana masing-masing memiliki misi, sasaran, ruang lingkup, tindakan serta otonominya sendiri. Upaya mengarahkan, membutuhkan orang yang mampu melihat seluruh visi dan peluang serta mampu menyeimbangkan antar berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. Hal tersebut membutuhkan personil yang bersungguh-sungguh fokus pada visi, misi dan melaksanakannya dengan baik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kemudian bagaimana kegiatan masyarakat dan kegiatan pemerintah itu dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Suasana tersebut dapat diciptakan jika aparatur negara memiliki semangat pengabdian yang tinggi dan profesional dalam pemberian layanan publik. Pada sisi lain perkembangan dan perubahan yang diakibatkan oleh globalisasi yang

mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya kepada masyarakat. Pada tataran inilah, kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi suatu isu yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Menurut Dwiyanto (2001) menyatakan mengenai kinerja birokrasi pelayanan publik :

“Rendahnya kinerja birokrasi publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai obyek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur birokrasi yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan”.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Pengadilan Negeri Blora memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Memberikan pelayanan khususnya dibidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Meskipun fungsi utama pengadilan 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, berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian waktu penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang/jasa yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang/jasa yang disediakan instansi pemerintahan pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang/jasa dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program akreditasi penjaminan mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada Surat Dirjen Badilum MA RI Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum

Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, berkaitan dengan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI menerbitkan Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang hasil survei indeks kepuasan masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Selain melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada Pengadilan Negeri Blora, sebagaimana hasil rekomendasi dari Tim Akreditasi Penjaminan Mutu (TAPM), tim survei juga telah melakukan survei kepuasan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana unit pelayanan oleh karena erat keterkaitan antara sarana dan prasarana dengan hasil pelayanan terhadap masyarakat. Semakin tinggi nilai indeks kepuasan terhadap sarana dan prasarana diharapkan mampu mendukung pemberian layanan maksimal terhadap masyarakat.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Blora. Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayan yang diberikan Pengadilan Negeri Blora kepada masyarakat?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Blora?
3. Bagaimana tindak lanjut terhadap nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Blora?

C. Tujuan Penulisan

1. Menganalisis kualitas pelayan yang diberikan Pengadilan Negeri Blora kepada masyarakat.
2. Menganalisis dan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Blora.
3. Menganalisis tindak lanjut yang tepat untuk meningkatkan dan mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Blora.

D. Kegunaan Penulisan

1. Diketahui kinerja pelayanan Mahkamah Agung, khususnya Pengadilan Negeri Blora sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan kinerja pelayanan publik bidang hukum dan peradilan.
2. Diketuinya faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik tersebut. Hal ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan ke depan bagi Mahkamah Agung agar

dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada publik/masyarakat.

3. Diharapkan hasil penulisan ini dapat memberi kontribusi bagi kajian di bidang administrasi publik, khususnya pelayanan kepada publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : *"without customers, the service firm has no reason to exist"*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): *"Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu :

"First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumers satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions".

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Ccomplain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan/keputusan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi:

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.

3. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Ccompany reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap

- memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai

monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi

tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan public tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi public adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The triangle of balance in service*"

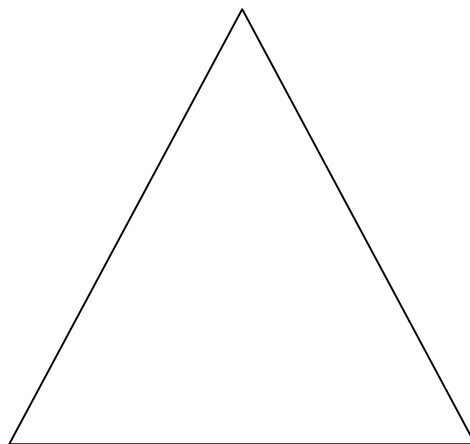
quality: dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana dalam gambar 2.1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).

Gambar B.1

Segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)

BAGIAN ANTAR PRIBADI
YANG MELAKSANAKAN
(*Inter Personal Component*)



BAGIAN PROSES &
LINGKUNGAN
YANG MEMPENGARUHI
(*Process/Environment Component*)

BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN
YANG DIPERGUNAKAN
(*Professional/Technical
Component*)

Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur, akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa pelayanan kurang memperhatikan profesional pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk

membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu

sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Seperti telah dikemukakan sebelumnya *servqual* dari Zeithaml dkk walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk pelayanan sector publik. Tidak bisa dipungkiri *servqual* dari Zeithaml dkk tersebut banyak dipakai dan menjadi inspirasi baik untuk kajian teoritis maupun kegiatan praktis. Walaupun demikian konsep tersebut tidak sepenuhnya dapat diterapkan untuk pelayanan sektor publik. Ada beberapa item yang perlu disinkronkan dengan kondisi pelayanan sektor publik.

Kalau *servqual* berasal dari dunia bisnis dan dilakukan oleh dunia usaha pada para pelanggannya, maka pelayanan publik instansi pemerintah tentu saja adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau instansi atau unit pelayanan dari birokrasi pemerintah sesuai tata aturan dalam instansi atau unit pelayanan publik agar dapat dilaksanakan sesuai harapan, pemerintah lazimnya mengeluarkan kebijakan atau peraturan tentang pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml dkk, keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *provider* tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan”.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya “*Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*” (1990) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Berdasarkan persepsi konsumen, servqual dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zeithaml, et.al,1990:19). Disebutkan selanjutnya bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, dan komunikasi eksternal melalui media.

BAB III

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PENGADILAN NEGERI BLORA.

A. Kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Blora.

Berdasarkan Kuesioner yang disebarakan kepada 300 responden yang terdiri dari beberapa kalangan pengguna layanan Pengadilan Negeri Blora, telah dilakukan rekapitulasi terhadap kuesioner responden dan dituangkan dalam table (lihat lampiran) yang menunjukkan nilai masing-masing ruang lingkup yang terdiri dari 9 ruang lingkup yaitu : Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sarana dan prasarana.

Adapun kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Blora tergambar dalam table sebagai berikut.

Tabel 1
Kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Blora
(semester I tahun 2018)

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,21	Baik	8
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,27	Baik	6
3.	Waktu Penyelesaian	3,43	Baik	3
4.	Biaya/Tarif	3,60	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25	Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,33	Baik	5
8.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,39	Baik	4

9.	Sarana dan prasarana	3,43	Baik	3
----	----------------------	------	------	---

B. Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Blora.

Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) pengguna pelayanan Pengadilan Negeri Blora yang dilaksanakan pada semester II tahun 2018 diperoleh tingkat kepuasan responden yang terukur, sebagai berikut :

a. Persyaratan.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap persyaratan pelayanan sebesar 3,21 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan rincian responden yang mengisi tidak sesuai sebanyak 3 orang (1%), yang mengisi kurang sesuai sebanyak 9 orang (3%), yang mengisi sesuai sebanyak 209 orang (69,67%) dan yang mengisi sangat sesuai sebanyak 79 orang (26,33%).

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sebesar 3,27 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan rincian responden yang mengisi tidak mudah sebanyak 1 orang (0,33%), yang mengisi kurang mudah sebanyak 23 orang (7,67%), yang mengisi mudah sebanyak 171 orang (57%) dan yang mengisi sangat mudah sebanyak 105 orang (35%).

c. Waktu Penyelesaian.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap waktu penyelesaian sebesar 3,43 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan rincian responden yang mengisi Tidak cepat tidak ada, yang mengisi Kurang cepat sebanyak 11 orang

(3,67%), yang mengisi Cepat sebanyak 150 orang (50%) dan yang mengisi yang mengisi Sangat cepat sebanyak 139 orang (46,33%).

d. Biaya/tariff.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap biaya/tarif sebesar 3,60 berada pada nilai interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan rincian responden yang mengisi Sangat mahal tidak ada, yang mengisi Cukup mahal tidak ada, yang mengisi Murah sebanyak 119 orang (39,67%) dan yang mengisi gratis sebanyak 181 orang (60,33%).

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap produk spesifikasi jenis layanan sebesar 3,49 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan rincian responden yang mengisi tidak sesuai tidak ada, yang mengisi Kurang sesuai sebanyak 7 orang (2,33%), yang mengisi Sesuai sebanyak 139 orang (46,33%) dan yang mengisi Sangat sesuai sebanyak 154 orang (51,33%).

f. Kompetensi pelaksana.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap Kompetensi pelaksana sebesar 3,25 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan rincian responden yang mengisi Tidak kompeten tidak ada, yang mengisi Kurang kompeten sebanyak 6 orang (2%), yang mengisi Kompeten sebanyak 214 orang (71,33%) dan yang mengisi Sangat kompeten sebanyak 80 orang (26,67%).

g. Perilaku pelaksana.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap perilaku pelaksana sebesar 3,33 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “ Baik”. Dengan rincian responden yang mengisi Tidak sopan dan ramah tidak ada, yang mengisi Kurang sopan dan ramah sebanyak 6 orang (2%), yang mengisi Sopan dan ramah sebanyak 188 orang (62,67%) dan responden yang mengisi Sangat sopan dan ramah Sebanyak 106 orang (35,33%).

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,39 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan rincian tidak ada responden yang mengisi tidak ada, yang mengisi Ada tapi tidak berfungsi sebanyak 3 orang (1 %), yang mengisi Berfungsi kurang maksimal sebanyak 177 orang (59%) dan yang mengisi Dikelola dengan baik sebanyak 120 orang (40%).

i. Sarana dan Prasarana.

Dari 300 responden diperoleh hasil tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana sebesar sebesar 3,43 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan rincian responden yang mengisi buruk sebanyak 1 orang (0,33%), yang cukup sebanyak 4 orang (1,33%), yang mengisi baik sebanyak 159 orang (53%), dan yang mengisi sangat Baik sebanyak 136 orang (45,33%).

C. Tindak lanjut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Blora.

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Blora sebesar **84,37** dan berada pada kategori **Baik**. Menurut peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi atau berada pada 3 besar adalah ruang lingkup “Biaya/tarif.” disusul ruang lingkup “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “Waktu Penyelesaian” dan “Sarana dan prasarana”. Dan pada posisi 3 peringkat tengah adalah ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” dan “Perilaku Pelaksana”. sedangkan ruang lingkup paling rendah atau peringkat 3 terbawah adalah berada pada ruang lingkup “Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Kompetensi Pelaksana dan Persyaratan”.

Apabila mengacu kepada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya yaitu IKM Pengadilan Negeri Blora semester ke I Tahun 2018 sebesar **83,67** dan berada pada kategori Baik, telah terjadi peningkatan sebesar **0,7 %** dari nilai IKM sebelumnya, namun demikian untuk peringkat ruang lingkup terdapat perubahan posisi yaitu pada survey IKM semester I tahun 2018 peringkat 3 (tiga) terbaik diduduki oleh “Penanganan pengaduan, saran dan masukan”, disusul ruang lingkup “Perilaku pelaksana”, dan “Waktu penyelesaian”. Terdapat beberapa peningkatan dan penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap ruang lingkup pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- Ruang lingkup “Persyaratan” yang semula menduduki peringkat 7 turun menjadi peringkat 8 dari 9 ruang lingkup pelayanan.
- Ruang lingkup “Sistem, mekanisme dan prosedur” yang semula menduduki peringkat 7 naik menjadi peringkat 6 dari 9 ruang lingkup pelayanan.
- Ruang lingkup “Waktu penyelesaian” yang semula menduduki peringkat 3 bertahan/tetap diperingkat 3 dari 9 ruang lingkup pelayanan.
- Ruang lingkup “Biaya/tarif” yang semula menduduki peringkat 8 naik menjadi peringkat 1 dari 9 ruang lingkup pelayanan.
- Ruang lingkup “Produk spesifikasi jenis pelayanan” yang semula menduduki peringkat 4 naik menjadi peringkat 2 dari 9 ruang lingkup pelayanan.
- Ruang lingkup “Kompetensi pelaksana” yang semula menduduki peringkat 5 turun menjadi peringkat 7 dari 9 ruang lingkup pelayanan.
- Ruang lingkup “Perilaku pelaksana” yang semula menduduki peringkat 2 turun menjadi peringkat 5 dari 9 ruang lingkup pelayanan.
- Ruang lingkup “Penanganan pengaduan, saran dan masukan” yang semula menduduki peringkat 1 turun menjadi peringkat 4 dari 9 ruang lingkup pelayanan.
- Ruang lingkup “Sarana dan prasarana” yang semula menduduki peringkat 6 naik menjadi peringkat 3 dari 9 ruang lingkup pelayanan.

Dari pergeseran peringkat ruang lingkup tersebut dapat diketahui adanya usaha dari jajaran Pengadilan Negeri Blora dalam melakukan pembenahan mutu layanan Pengadilan Negeri Blora. Dan peningkatan signifikan terlihat pada ruang lingkup Biaya/tariff yang semula selalu menjadi peringkat terendah telah meningkat secara kualitas nilai IKM nya dalam kategori Sangat Baik.

Hal tersebut disebabkan pejabat pengelola layanan telah melakukan beberapa perbaikan terkait Biaya/tarif yaitu melakukan beberapa penyesuaian tariff/biaya yang dikenakan sesuai dengan kondisi sekarang dan tentunya ketentuan peraturan perundang-undangan serta adanya surat keputusan yang jelas mengenai biaya/tarif (dasar hukum) bagi pengguna layanan, penyampaian informasi yang transparan mengenai biaya/tariff serta kemudahan-kemudahan lainnya terkait akses biaya/tariff bagi pengguna layanan.

Selanjutnya terhadap ruang lingkup kompetensi pelaksana, telah dilakukan beberapa peningkatan kemampuan pelayanan yang dilakukan secara internal dan berkala terhadap petugas pelaksana di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagi pengguna layanan sehingga masyarakat pengguna layanan dapat menerima layanan Pengadilan Negeri Blora melalui satu pintu pelayanan yang terdiri dari layanan pidana, hukum, perdata serta informasi dan pengaduan.

Sedangkan terhadap ruang lingkup Persyaratan, jajaran pengelola layanan telah berusaha membuat skema layanan yang simple dan tidak menyulitkan, penjelasan-penjelasan ringkas terhadap prosedur layanan baik melalui petugas langsung, ataupun melalui banner, pamflet, media/layar informasi serta meja informasi.

Dengan demikian diharapkan dengan beberapa pembenahan yang dilakukan oleh jajaran pengelola pelayanan Pengadilan Negeri Blora dapat memberikan layanan yang "PRIMA" (Profesional, Ramah, Inovatif,

Murah dan Adil) bagi masyarakat pengguna layanan sesuai dengan moto Pengadilan Negeri Blora.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Apabila dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Negeri Blora semester ke I Tahun 2018 sebesar **83,67** dan berada pada kategori Baik, telah terjadi peningkatan sebesar **0,7 %** dari nilai IKM sebelumnya, namun demikian untuk peringkat ruang lingkup terdapat beberapa perubahan posisi baik yang mengalami peningkatan maupun penurunan.

B. Saran/Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Blora, hendaknya perlu meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup “Sistem, Mekanisme dan Prosedur”, “Kompetensi Pelaksana” dan “Persyaratan”. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik, namun berada pada peringkat 3 terbawah dari 9 kategori.

Sedangkan Ruang lingkup lainnya seperti : “Biaya/Tarif”, “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “Waktu Penyelesaian” dan “Sarana dan prasarana” perlu dipertahankan karena berada pada kategori sangat baik/baik dan berada pada peringkat 3 terbaik dari 9 kategori. Sedangkan ruang lingkup seperti : “Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan”, dan “Perilaku Pelaksana” perlu dipertahankan pula dan ditingkatkan karena berada pada kategori baik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

ANALISIS DATA**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

PengadilanNegeriBlora

Jalan Raya Blora-Cepu Km. 5 – 58261 Blora

Telp/Fax. (0296) 531376/531408

NOMOR RESPONDEN	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
6	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
8	3	2	2	4	4	3	3	4	4	
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	2	2	3	3	4	2	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	2	2	4	4	3	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
23	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
24	3	3	3	4	4	3	4	4	4	

25	3	3	3	4	4	3	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	2	3	3	2	3	3	4
31	3	2	3	3	3	3	3	3	3
32	3	2	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	3	3	3	3	3	3	3
36	3	2	3	3	3	3	3	3	3
37	3	2	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	2	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	2	3	3	3	4
49	4	3	4	3	4	3	4	4	4
50	3	3	3	3	4	3	4	3	4
51	4	3	3	4	4	3	4	4	3
52	4	4	4	3	4	3	4	4	4
53	3	4	3	4	3	3	3	3	3
54	3	4	4	3	4	3	3	3	4
55	4	3	4	3	3	3	4	4	3
56	3	4	4	3	4	4	3	3	3
57	3	3	4	3	4	3	3	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4

59	3	3	4	3	4	3	3	3	4
60	4	3	4	3	3	4	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	4	4	3
62	3	3	3	4	4	3	3	4	3
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4
64	4	3	3	4	4	3	3	4	4
65	4	3	4	4	4	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	3	4	4	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4
70	4	3	4	4	4	3	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	4	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	4	4	3	4	4	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	3	4	4	3	4	4	4
79	3	4	4	4	4	3	4	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	2	3	4	3	2	3	3	3
87	3	3	2	4	3	3	3	3	3
88	3	4	4	4	4	3	3	3	4
89	3	3	4	3	2	3	2	3	3
90	3	4	3	4	4	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3

93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	4	3	3	3	3	3	3	3
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	3	3	4	3	3
97	3	3	4	4	3	3	3	3	3
98	2	3	4	4	3	2	2	4	3
99	4	3	2	3	2	3	3	2	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	3	4	4	4	3	3	4
104	4	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	4	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	4	4	4	4	3	4	4	4
108	3	4	4	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	4	3	3	3	3
110	4	4	4	4	3	4	3	3	3
111	3	3	4	4	3	3	3	3	3
112	2	2	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	4	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	2	2	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	4	4	3	4	3	4	4	4
120	4	4	4	3	3	4	3	3	3
121	2	2	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	2	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	3	3	4	4	4	3	3	4	3

127	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
128	1	3	2	3	2	3	2	3	3	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
135	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
136	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	4	3	2	4	2	4	4	3	3	
142	1	3	4	4	4	2	2	4	2	
143	3	2	2	4	3	3	3	4	2	
144	2	3	2	3	2	3	3	3	2	
145	1	1	4	4	4	3	3	3	3	
146	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
148	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
149	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
152	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-
153	3	4	4	4	4	4	4	4	3	-
154	4	4	4	4	4	3	4	4	4	-
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
156	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
157	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
159	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4	-
161	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
162	3	3	2	4	4	4	4	4	4	-

163	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
164	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
165	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-
166	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
168	4	4	4	4	4	3	3	4	4	-
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
170	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-
171	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
172	3	3	3	4	4	4	3	4	4	-
173	3	3	3	4	4	4	3	4	4	-
174	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
175	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
178	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-
179	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-

204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
216	4	4	4	4	4	3	3	3	3	-
217	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-
218	3	3	4	3	3	3	4	3	3	-
219	3	3	4	3	3	3	4	3	3	-
220	2	2	3	3	2	3	2	2	2	-
221	4	4	4	4	4	3	4	4	3	-
222	4	4	4	4	3	4	3	4	4	-
223	3	4	4	4	4	3	4	4	3	-
224	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
225	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
226	4	4	4	4	4	3	3	4	4	-
227	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
228	3	4	4	4	4	3	4	4	3	-
229	4	3	4	4	3	4	4	4	3	-
230	4	4	4	4	4	4	3	4	3	-
231	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
232	3	4	4	4	4	4	3	3	3	-
233	4	4	4	4	3	4	4	3	3	-
234	4	4	4	4	3	4	3	4	3	-
235	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-
236	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
237	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
238	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-
239	3	4	4	4	4	4	3	3	3	-
240	3	3	3	4	3	4	3	3	3	-
241	3	4	4	4	4	4	4	3	4	-
242	3	4	4	4	4	4	4	3	4	-
243	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
244	3	3	3	4	4	3	4	3	4	-

245	3	3	4	4	4	3	4	3	4	-
246	3	4	4	4	4	3	4	3	4	-
247	4	4	4	3	4	3	3	3	3	-
248	3	4	4	4	3	4	3	4	3	-
249	3	3	4	3	3	3	3	3	3	-
250	3	3	4	4	4	3	3	3	3	-
251	3	4	4	4	4	4	4	4	3	-
252	3	4	4	4	3	3	4	4	3	-
253	4	4	4	4	3	3	4	3	4	-
254	3	4	4	4	4	3	4	4	3	-
255	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-
256	3	4	4	4	4	3	3	3	4	-
257	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-
258	3	3	3	4	3	3	4	3	3	-
259	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
260	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-
261	3	4	4	4	4	3	3	3	4	-
262	4	3	3	4	3	3	3	4	4	-
263	4	3	3	4	4	3	4	4	4	-
264	3	4	3	4	4	3	3	4	3	-
265	3	4	4	4	4	3	3	3	4	-
266	3	4	4	4	4	3	4	3	4	-
267	3	4	4	4	4	4	3	3	4	-
268	3	4	4	4	4	3	4	3	4	-
269	3	3	4	4	4	4	3	3	4	-
270	3	4	4	4	4	3	3	3	4	-
271	3	3	4	4	4	4	3	4	4	-
272	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-
273	3	4	4	4	4	3	3	4	4	-
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
275	4	4	4	4	4	3	3	3	3	-
276	4	4	4	4	4	4	3	3	4	-
277	3	3	3	4	4	4	3	3	4	-
278	4	4	3	3	4	3	3	4	4	-
279	3	3	3	4	4	3	3	4	4	-
280	3	3	4	4	4	3	3	4	4	-
281	3	3	4	4	4	4	3	3	4	-
282	3	3	3	4	4	4	3	3	4	-
283	3	4	4	4	4	3	3	4	4	-
284	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-
285	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-

286	3	4	4	4	4	3	4	4	4	-
287	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-
288	3	3	3	4	4	3	4	4	4	-
289	3	3	4	4	4	3	4	4	4	-
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
291	3	3	3	4	4	4	3	3	3	-
292	3	4	3	3	3	3	4	4	3	-
293	3	3	3	3	4	3	3	3	4	-
294	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-
295	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-
296	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
297	3	3	3	4	4	3	3	3	3	-
298	3	3	3	4	4	3	3	3	3	-
299	4	3	3	4	4	3	3	3	4	-
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
Jumlah Nilai /Unsur	964	980	1028	1081	1047	974	1000	1017	1030	
NRR/Unsur	3,21	3,27	3,43	3,60	3,49	3,25	3,33	3,39	3,43	
NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,38	0,40	0,39	0,36	0,37	0,38	0,38	3,37
IKM UNIT PELAYANAN										84,37

Keterangan :

RL = Ruang lingkup Pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 84,37

Kategori : BAIK

MutuPelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00 : 3,5324 – 4,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30 : 3,0644 – 3,532

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60 : 2,60 – 3,064

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99 : 1,00 – 2,5996

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

		IndeksKepuasanMasyarakat		
		84,37	Kategori : Baik	
Nomor	RuangLingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,21	Baik	8
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,27	Baik	6
3.	Waktu Penyelesaian	3,43	Baik	3
4.	Biaya/Tarif	3,60	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25	Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,33	Baik	5
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,39	Baik	4
9.	Sarana dan prasarana	3,43	Baik	3



RuangLingkup

