

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI PENGADILAN NEGERI BLORA
SEMESTER KE 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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DI PENGADILAN NEGERI BLORA

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

Disahkan di Blora
Pada Hari Senin, 18 Desember 2018

Manager Representative,

Ketua Tim Survei,

MAKMURIN KUSUMASTUTI, S.H. M.H.
NIP.19690306 199103 2 004

DWI ANANDA FAJARWATI, S.H., M.H.
NIP.19801214 200312 2 001.

Ketua Pengadilan Negeri Blora

AGUSTINUS ASGARI MANDALA DEWA, S.H.
NIP. 19620824 199212 1 001.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Blora mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada 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 yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan atau diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Blora, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Blora dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Blora.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Blora, Desember 2018

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I . PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	3
C. Metode.....	3
D. Tim Survei	8
E. Jadwal Survei.....	8
F. Tahapan Pelaksanaan.....	8
BAB II. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PENGADILAN NEGERI BLORA	10
A. Profil Responden.....	10
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi	25
RUJUKAN	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	27

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Nilai Perpespi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	10
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	11
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	11
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	12
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Blora	13
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Persyaratan.....	14
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	15
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	16
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	17
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	19
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	20
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22

15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN. Blora Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana.....	23
---	----

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Persyaratan.....	14
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	15
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	16
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	17
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	19
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	20
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	21
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Blora Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN. Blora Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana.....	23

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Pengadilan Negeri Blora 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 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 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 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 *publicgoods*, dimana barang yang disediakan instansi pemerintahan pada umumnya merupakan barang/jasa 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 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 survey

juga perlu melakukan survey 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. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Blora melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran.

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

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

C. Metode.

C.1. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.

2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
3. Kuesioner elektronik.
4. Diskusi kelompok terfokus.
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C.2. Variabel Pengukuran SKM

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

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 penyelesaian 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).

C.3. Pengolahan Data

C.3.1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan 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

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

Mengingat 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 jumlah bobot seluruh unsur tetap 1;

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval
Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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
---	---------------	----------------	---	-------------

C.3.2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan computer.

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual.

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data

responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

D. Tim Survei.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Blora ini dilaksanakan oleh tim yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Negeri Blora berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Blora Nomor : W12.U15/573/KP.07.01/I/2018 tentang Penunjukan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pada Pengadilan Negeri Blora, dengan formasi Tim Survei Kepuasan Pelanggan sebagai berikut :

Ketua : Dwi Ananda Fajarwati, S.H.,M.H.

Anggota : Didik Riyadi, S.H.

Puji Astuti.

M. Mundofa.

Agus Tiyono.

E. Jadwal survei.

Pengukuran/survei kepuasan masyarakat (SKM) semester ke-2 tahun 2018 di Pengadilan Negeri Blora ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2018.

F. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Blora, 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PENGADILAN NEGERI BLORA

A. Profil Responden.

A.1. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	69	23
2	31-40	135	45
3	41-50	70	23,33
4	51-60	25	8,33
5	61>	1	0,33
Jumlah		300	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31 sampai dengan 40 tahun berjumlah 135 responden atau sebanyak 45 % dari 300 responden.

A.2. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	190	63,33
2	Perempuan	110	36,67
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 190 responden atau 63,33 % dari 300 responden.

A.2. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP/Sederajat	22	7,33
4	SLTA/Sederajat	202	67,33
5	Diploma	0	0
6	Strata 1	76	25,33
7	Strata 2	0	0
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA/ sederajat berjumlah 202 responden atau 67,33 % dari 300 responden.

A.4. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	178	59,33
2	Pelajar/ Mahasiswa	0	0
3	PNS	16	5,33
4	TNI/POLRI	28	9,33
5	Pengacara/Advokat	35	11,67
6	Jaksa Penuntut Umum	13	4,33
7	Pedagang	0	0
8	Lain-lain	30	10
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai Wiraswasta berjumlah 178 responden atau 59,33 % dari 300 responden.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 300 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Blora dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Blora sebesar **84,37** % berada pada kategori "**BAIK**" (pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30).

Survey IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
di Pengadilan Negeri Blora

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.1. Persyaratan

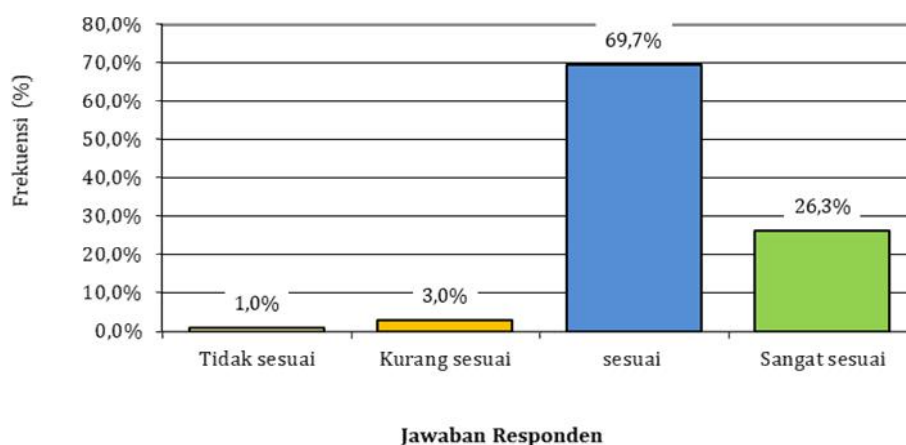
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,21 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	3	1
2.	Kurang sesuai	2	9	3
3.	Sesuai	3	209	69,67
4.	Sangat sesuai	4	79	26,33
Jumlah			300	100,00

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Persyaratan

B.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

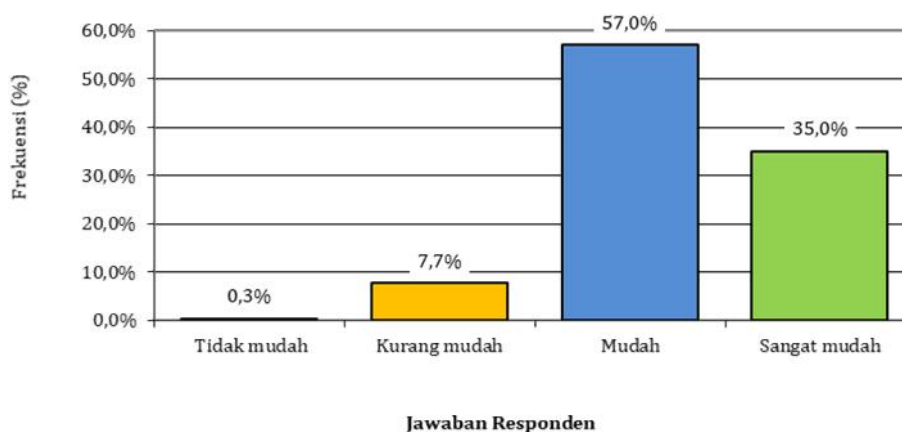
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,27 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak mudah	1	1	0,33
2.	Kurang mudah	2	23	7,67
3.	Mudah	3	171	57
4.	Sangat mudah	4	105	35
Jumlah			300	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Prosedur

B.3. Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,43 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan

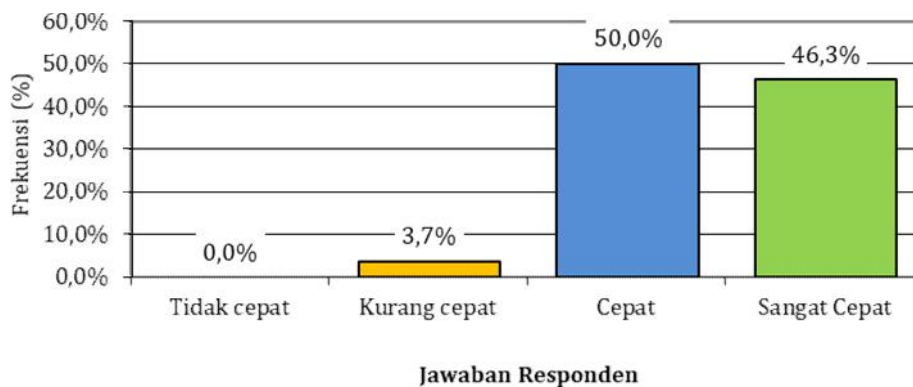
masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak cepat	1	0	0,00
2.	Kurang cepat	2	11	3,67
3.	Cepat	3	150	50
4.	Sangat cepat	4	139	46,33
Jumlah			300	100

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

B.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. Dari hasil analisis diperoleh rerata

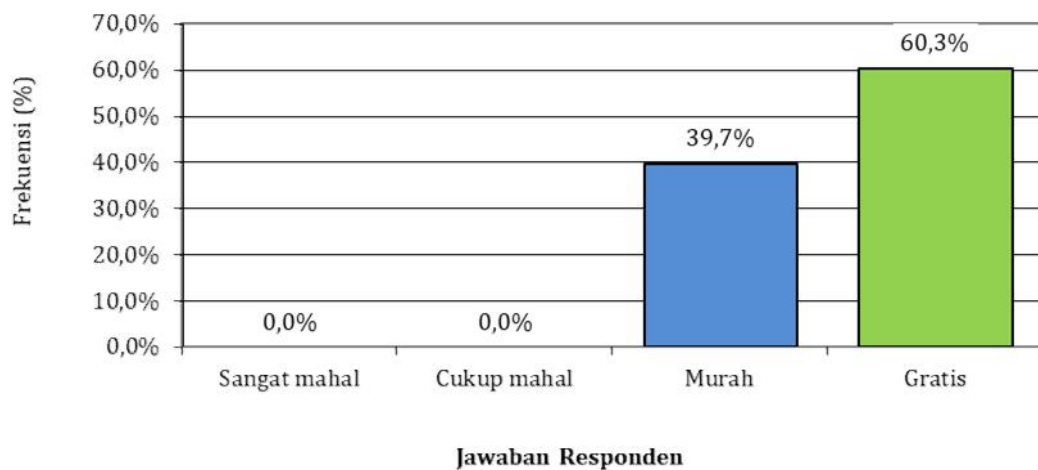
skor sebesar 3,60 berada pada nilai interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mahal	1	0	0
2.	Cukup mahal	2	0	0
3.	Murah	3	119	39,67
4.	Gratis	4	181	60,33
Jumlah			300	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

B.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

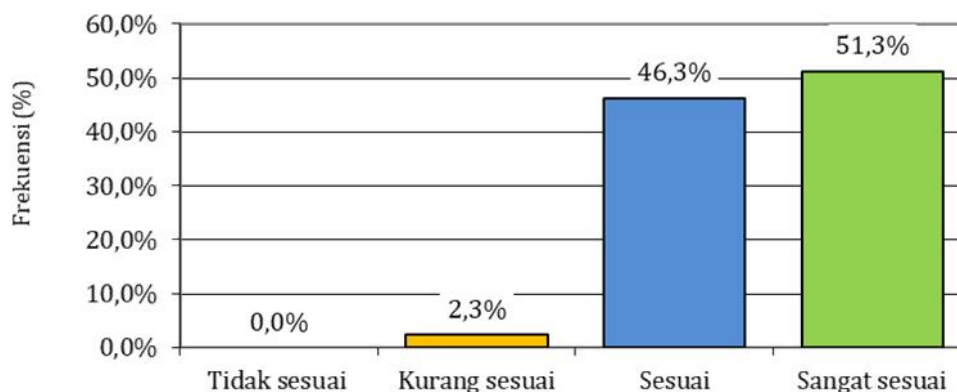
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,49 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0
2.	Kurang sesuai	2	7	2,33
3.	Sesuai	3	139	46,33
4.	Sangat sesuai	4	154	51,33
		Jumlah	300	100

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



Jawaban Responden

Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

B.6. Kompetensi Pelaksana

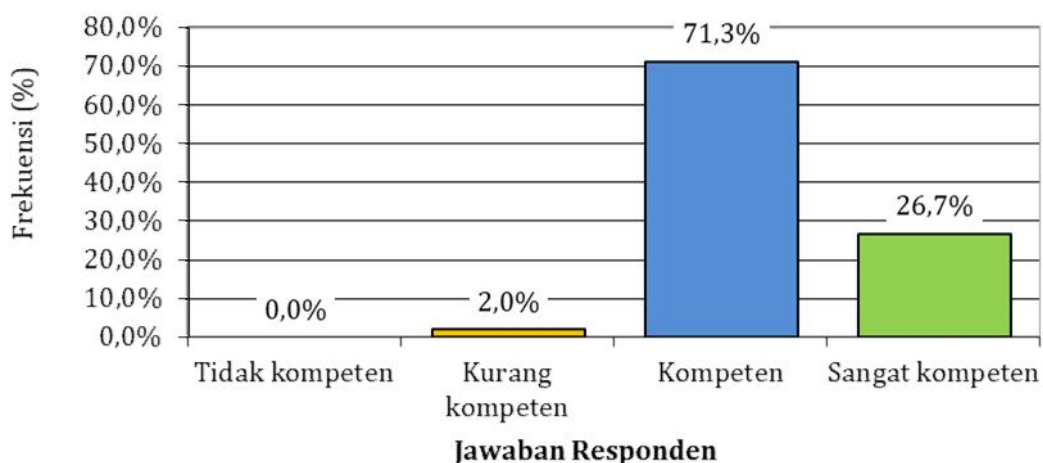
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,25 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0
2.	Kurang kompeten	2	6	2
3.	Kompeten	3	214	71,33
4.	Sangat kompeten	4	80	26,67
Jumlah			300	100,0

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

B.7. Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,33 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

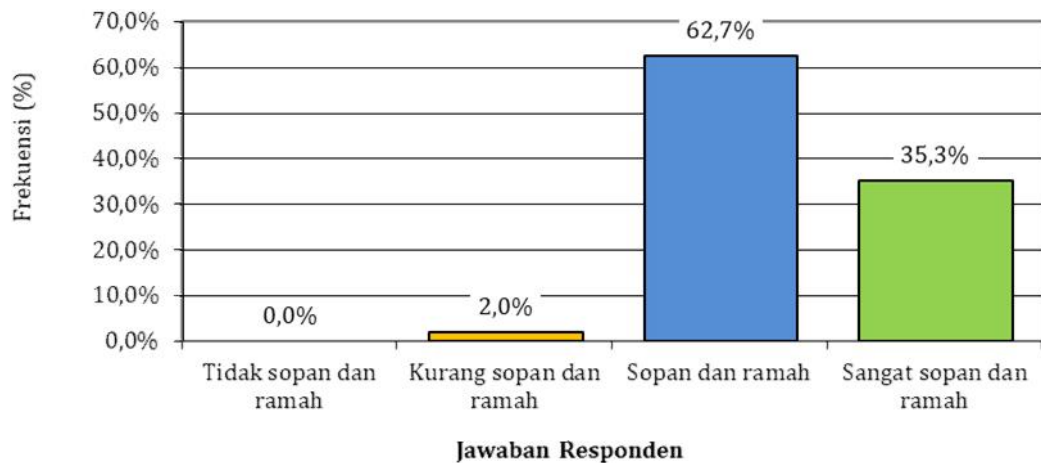
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2.	Kurang sopan dan ramah	2	6	2
3.	Sopan dan ramah	3	188	62,67
4.	Sangat sopan dan ramah	4	106	35,33

Jumlah	300	100
--------	-----	-----

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



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

B.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

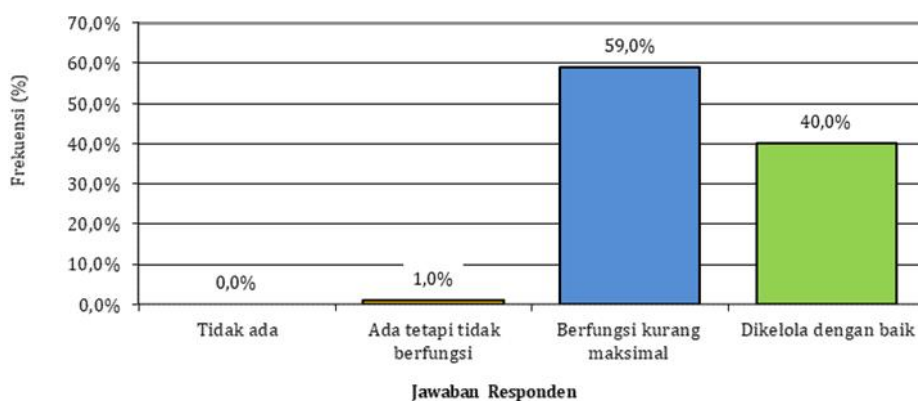
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,39 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	3	1
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	177	59
4.	Dikelola dengan baik	4	120	40
Jumlah			300	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

B.9. Sarana dan Prasarana.

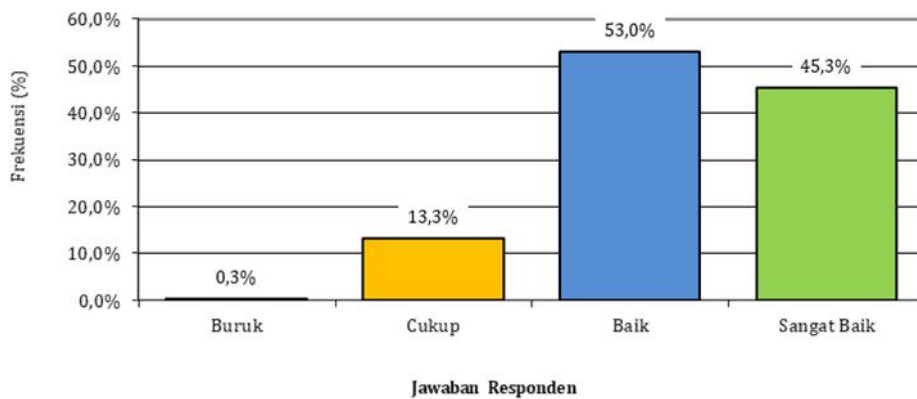
Kebersihan lingkungan pelayanan merupakan keadaan/kondisi kebersihan unit pelayanan dalam mendukung pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,43 berada pada nilai interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kebersihan lingkungan pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	1	0,33
2.	Cukup	2	4	1,33
3.	Baik	3	159	53
4.	Sangat Baik	4	136	45,33
Jumlah			300	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

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**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora berada pada kategori BAIK.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
9. Sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Blora, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Biaya/tarif.” disusul ruang lingkup “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “Waktu Penyelesaian” dan “Sarana dan prasarana”.

B. 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 yang lain, seperti : ““Biaya/tarif.” disusul ruang lingkup “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “Waktu Penyelesaian” dan “Sarana dan prasarana” perlu dipertahankan karena berada pada kategori baik dan berada pada peringkat 3 terbaik dari 9 kategori.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Bagian Umum :
 - Penyediaan ruang tunggu yang memadai dan nyaman.
 - Penertiban pengunjung yang datang oleh petugas piket.
2. Untuk Bagian Perdata :
 - Penertiban jadwal persidangan.
3. Untuk bagian Pidana :
 - Penertiban jadwal persidangan.
 - Penertiban pengunjung sidang.
 - Penertiban antrian persidangan.

RUJUKAN:

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN..