

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI NUSA TENGGARA BARAT

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**



PENGADILAN TINGGI NUSA TENGGARA BARAT

DESEMBER 2018

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI NUSA TENGGARA BARAT****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**Disahkan di Mataram
Pada Hari Senin, 31 Desember 2018

Management Reprerentative

Ketua Tim Survei

DR. H. ZAINUDDIN, SH., M.Hum.
NIP. 19580510 198403 1 001I GDE NGURAH ARYA WINAYA, S.H., M.H.
NIP. 19630424 198311 1 001Ketua Pengadilan Tinggi
Nusa Tenggara Barat,**AMIRYAT, SH., MH.**
NIP. 19550222 198303 1 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, 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 Tinggi Nusa Tenggara Barat dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Mataram, 31 Desember 2018

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur.....	11
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya/Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
F. Kompetensi Pelaksana	15
G. Perilaku Pelaksana	16
H. Maklumat Pelayanan	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
J. Hasil Survey kualitatif	19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	22
A. Kesimpulan.....	22
B. Rekomendasi	23
LAMPIRAN-LAMPIRAN	24

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Prosedur.....	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat 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 pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan

pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 Tinggi Nusa Tenggara Barat. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat ini dilaksanakan pada bulan Desember 2018.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, antara lain : Pencari Keadilan, Pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	20-30	48	32
2	31-40	56	37.3
3	41-50	26	17.3
4	51-60	7	4.7
5	61>	0	0
6	Tidak mencantumkan Usia	13	8.7
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (37.3 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	89	59.3
2	Perempuan	34	22.7
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	27	18
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (59.3 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTA	34	22.6
2	D3	7	4.7
3	S1	84	56
4	S2	16	10.7
5	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	9	6
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 84 orang (56 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	21	14
2	Pelajar/ Mahasiswa	1	0.7
3	Lainnya	49	32.7
4	PNS	16	10.7
5	TNI/POLRI	2	1.3
6	Pegawai Swasta	35	23.3
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan	26	17.3
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya (32.7%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat sebesar **71.28%** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat yang telah ditetapkan sebesar **70%** Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan 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 Pengguna Layanan Pengadilan
di PT NTB

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	2.907	Baik	3
2.	Prosedur	2.933	Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	2.780	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	2.853	Baik	5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.767	Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3.013	Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	2.873	Baik	4
8.	Maklumat Pelayanan	2.727	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.807	Baik	6

A. Persyaratan

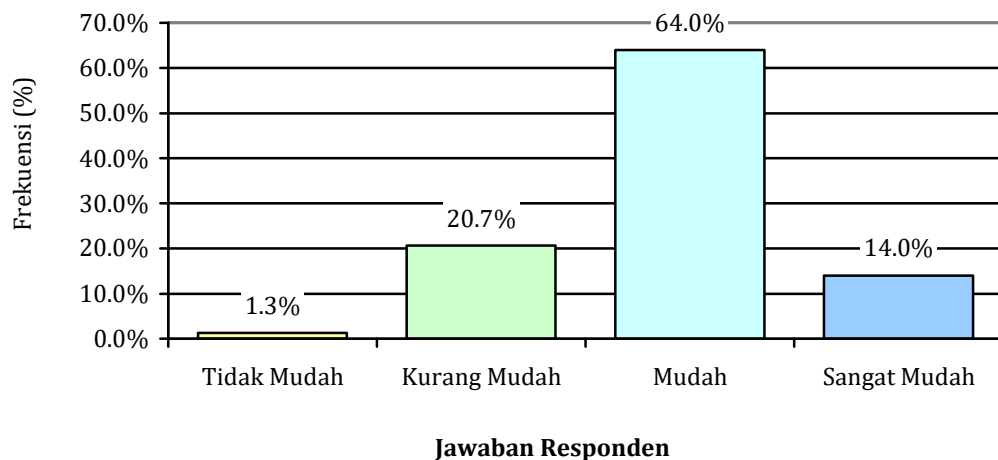
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.23** berada pada kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	21	14
2.	Mudah	3	96	64
3.	Kurang Mudah	2	31	20.7
4.	Tidak Mudah	1	2	1.3
Jumlah			150	100

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

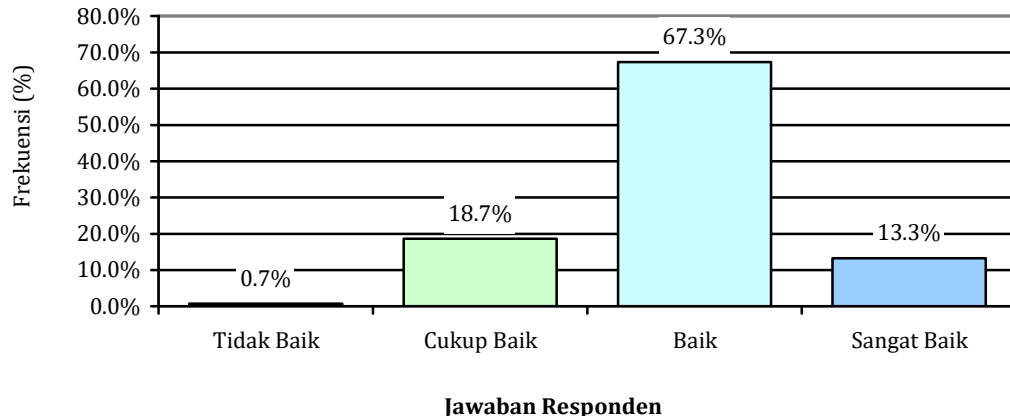
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.26** berada pada kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	20	13.3
2.	Baik	3	101	67.3
3.	Cukup Baik	2	28	18.7
4.	Tidak Baik	1	1	0.7
Jumlah			150	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

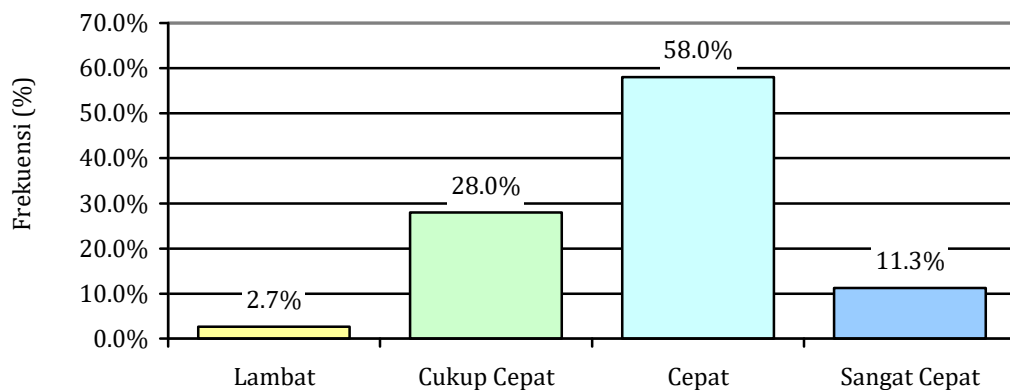
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.09** berada pada kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	17	11.3
2.	Cepat	3	87	58
3.	Cukup Cepat	2	42	28
4.	Lambat	1	4	2.7
Jumlah			150	100

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



Jawaban Responden

Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

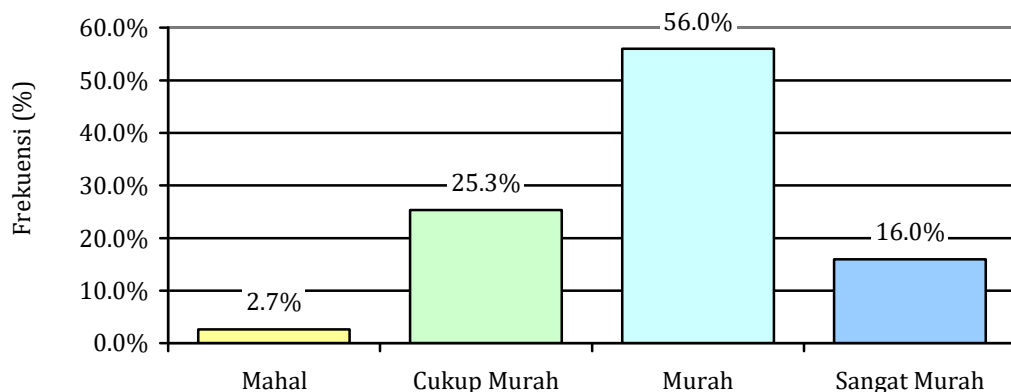
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.17** berada pada kategori “**baik**”. 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 PT NTB
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	24	16
2.	Murah	3	84	56
3.	Cukup Murah	2	38	25.3
4.	Mahal	1	4	2.7
Jumlah			150	100

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



Jawaban Responden

Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

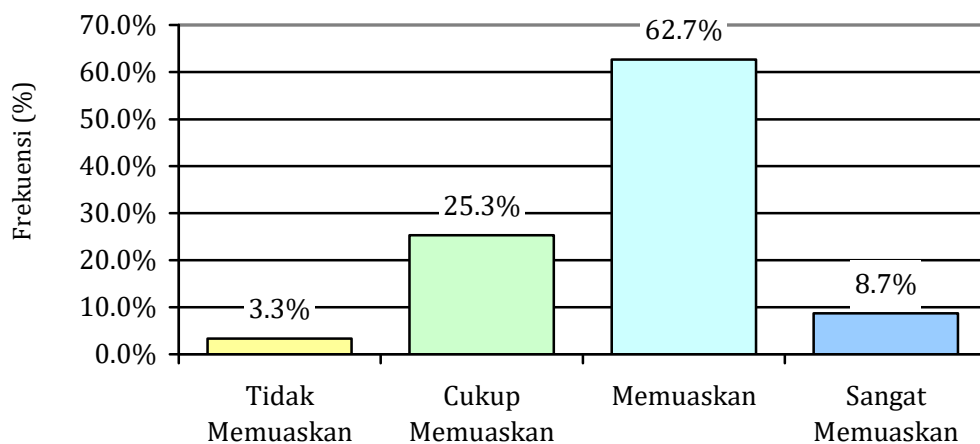
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.07** berada pada interval kategori "**baik**". 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 PT NTB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	13	8.7
2.	Memuaskan	3	94	62.7
3.	Cukup Memuaskan	2	38	25.3
4.	Tidak Memuaskan	1	5	3.3
Jumlah			150	100

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



Jawaban Responden

Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

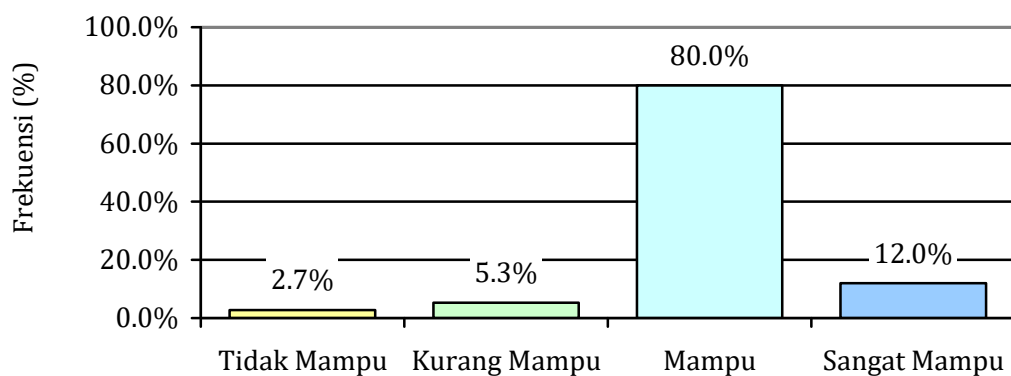
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.35** berada pada interval kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	18	12
2.	Mampu	3	120	80
3.	Kurang Mampu	2	8	5.3
4.	Tidak Mampu	1	4	2.7
Jumlah			150	100

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



Jawaban Responden

Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

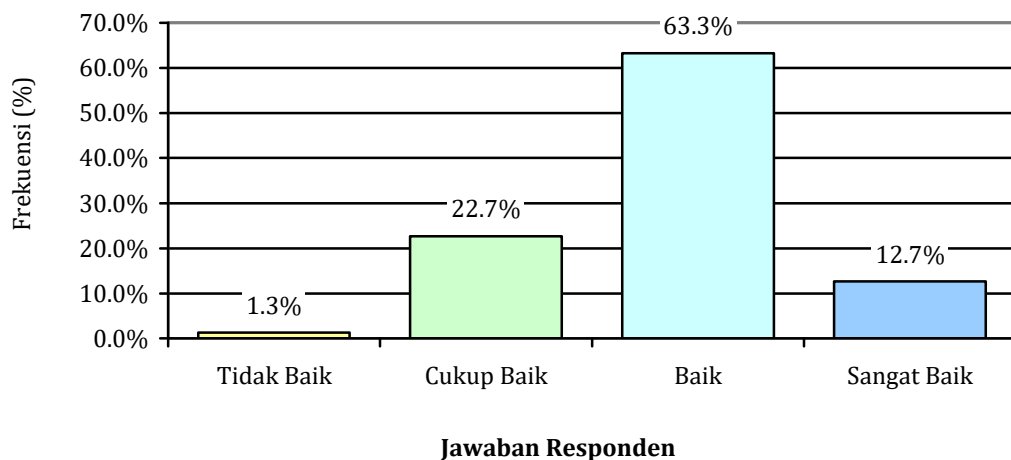
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.19** berada pada interval kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	19	12.7
2.	Baik	3	95	63.3
3.	Cukup Baik	2	34	22.7
4.	Tidak Baik	1	2	1.3
Jumlah			150	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

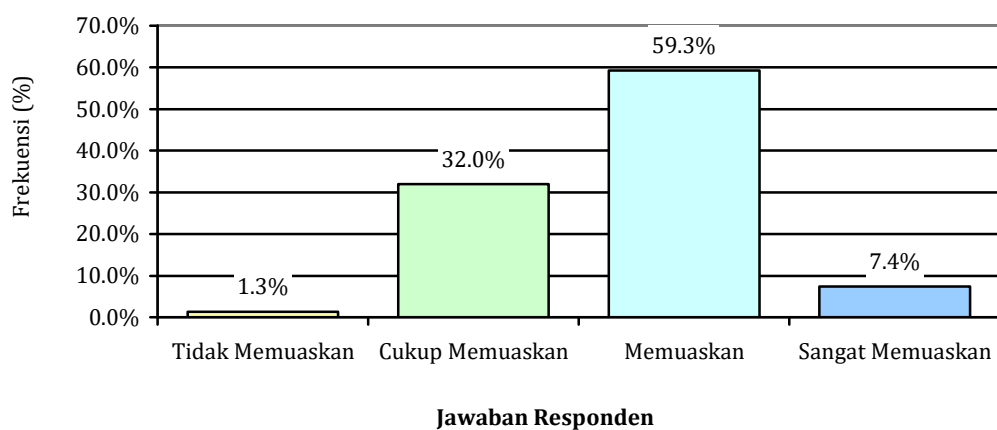
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.03** berada pada interval kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	11	7.4
2.	Memuaskan	3	89	59.3
3.	Cukup Memuaskan	2	48	32
4.	Tidak Memuaskan	1	2	1.3
Jumlah			150	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

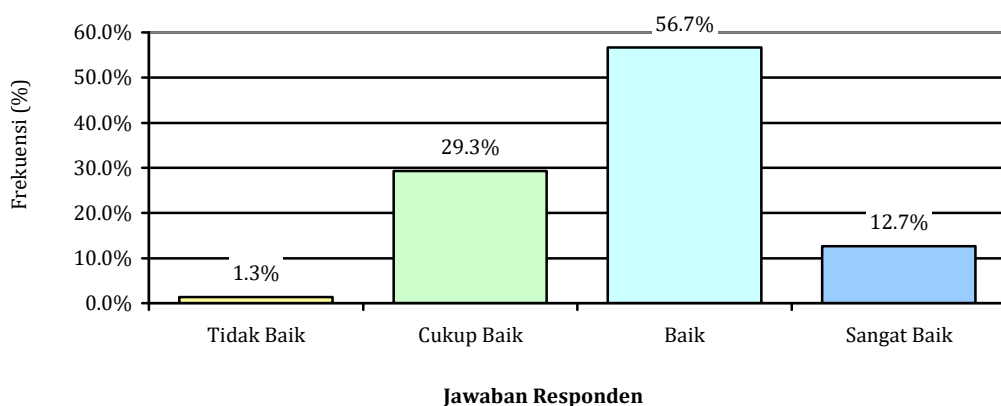
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.12** berada pada interval kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan 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 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	19	12.7
2.	Baik	3	85	56.7
3.	Cukup Baik	2	44	29.3
4.	Tidak Baik	1	2	1.3
Jumlah			150	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PT NTB
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Perlu ditingkatkan lagi system pelayanan di Pengadilan Tinggi NTB terutama dalam rangka akses informasi tentang perkara di PT NTB.
2. Untuk ditingkatkan segalanya
3. Senyum adalah pelayanan awal terbaik
4. Tingkatkan terus pelayanan terhadap masyarakat tanpa mengeluh
5. Penuhilah standart pelayanan sesuai standart ISO atau standart internasional mengingat NTB adalah banyak master jadi butuh pelayanan prima
6. Untuk selanjutnya saya berharap PT NTB leih meningkatkan kinerja supaya benar-benar sangat memuaskan bagi seluruh kalangan
7. Ditingkatkan saja
8. Lebih dipercepat lagi penanganan perkara banding
9. Untuk Putusan bisa lebih cepat
10. Agar putusan segera disampaikan kepada kami sehingga kami dapat segera menentukan sikap
11. Untuk perkara banding yang tidak ditahan agar lebih cepat diproses dan putusan segera disampaikan/disamakan dengan perkara yang terdakwanya ditahan
12. Tidak ada dan tidak pernah berkunjung ke Pengadilan Tinggi
13. Agar dapat diselenggarakan berulangkali biar banyak advokat lain paham tentang E-Court.
14. Pelayanan harus ditingkatkan
15. Tingkatkan layanan untuk kedepannya agar lebih baik dan lebih tertata dalam manajemen pelayanan terkait pelayanan biaya panjar perkara agar juga melibatkan beberapa pihak lain seperti Bank NTB dan Bank Mandiri
16. Secara keseluruhan pelayanan sudah cukup baik dipertahankan saja dalam performa seperti yang telah ditunjukkan selama ini

17. Mohon ditingkatkan SDM Pegawai atau Petugas
18. Perlu ditingkatkan pelayanan agar mencapai hasil yang diharapkan oleh semua pihak dan pelayanan perkara-perkara yang diproses lanjut
19. Agar ditingkatkan kerja sama yang lebih dengan organisasi advokat
20. Perlu peningkatan kualitas SDM para petugas atau pegawai di PT NTB sehingga mampu memahami dengan cepat setiap apa yang disampaikan oleh pihak yang memerlukan pelayanan, perlu ada koordinasi yang baik antar lembaga
21. Cukup dipertahankan namun bila perlu ditingkatkan
22. Untuk memberikan pelayanan perlu adanya sumber daya manusia yang handal terutama di bidang IT, perlu adanya transparansi dan tanggung jawab public terhadap pelayanan
23. Dari penilaian yang dilakukan yang terdiri 9 point, 8 point saya menilai cukup baik dan 1 point saya nilai baik berarti sangat perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi
24. Untuk dapat menyusun agenda secara rutin pertemuan dengan organisasi advokat agar dapat langsung mendengar keluhan dari para advokat
25. Lebih ditingkatkan lagi, pelaksanaan sumpah advokat disegerakan
26. Mengedepankan profesionalisme, memberikan penghargaan atau promosi kepada staf maupun pejabat yang ada di jajaran PT NTB, melakukan pembinaan secara terus menerus sesuai dengan semangat reformasi/referensi hukum demi meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan terhadap pencari keadilan
27. Efisiensi, efektivitas dan ekonomis dalam pelayanan sehingga roda penanganan perkara berjalan sesuai dengan harapan para pihak yang mencari keadilan
28. Tolong disampaikan kepada petugas staf untuk bersikap sopan, ber-etika dan bersikap santun pada setiap tamu jangan asal pukul mobil saja
29. Lebih adil sesuaikan kelakuan orang dengan hukuman jangan main vonis saja

30. Mohon dipercepat dalam pengurusan kami agar kami cepat berkumpul dengan keluarga kami lagi
31. Perbanyak kerjasama dengan organisasi advokat, libatkan organisasi advokat dalam kegiatan Pengadilan Tinggi, advokat secara rutin rapat koordinasi dengan organisasi advokat, sederhanakan birokrasi.
32. Pelayanan sangat baik dan memuaskan
33. Pelayanan terhadap para advokat harus cepat tepat dan akurat
34. Mohon kerjasama yang baik antara semua penegak hukum yang ada di NTB supaya tidak ada lagi diskriminasi sesama penegak hukum
35. Sosialisasi mengenai E-Court disarankan menyentuh semua lapisan masyarakat luas
36. Putusan banding lama turun dan kebanyakan membebaskan para terdakwa
37. Perlu dilakukan peningkatan baik segi kecepatan dan tanggap terhadap adanya pengaduan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat sebesar **71.28** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat berada pada kategori **BAIK**
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori **BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori **BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori **BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori **BAIK**
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori **BAIK**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori **BAIK**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Kompetensi Pelaksana**" disusul ruang lingkup "**Prosedur**", dan "**Persyaratan**".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Maklumat Pelayanan** dan **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**. Berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut berada pada peringkat paling rendah.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan saran dan masukan** juga perlu ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim Tinggi dan Panitera Pengganti :
 - Penyelesaian perkara tepat waktu
 - Tepati jadwal / materi persidangan
2. Untuk Bagian Umum :
 - Perbaiki layanan meja informasi
 - Petugas di lobby harus lebih ramah
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk biaya adm dibuat standar minimal dan maksimal
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Sebaiknya konten di website diupdate
5. Untuk bagian Pidana :
 - Untuk lebih memperhatikan perpanjangan penahanan

LAMPIRAN-LAMPIRAN.



Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN TINGGI NUSA TENGGARA BARAT

Kepada Yth.
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Mataram, Desember 2018

Tim Survei

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PT NTB?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana keterampilan para pegawai/petugas di PT NTB Memberikan pelayanan kepada Masyarakat ?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PT NTB dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PT NTB dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PT NTB?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:
