

**LAPORAN**

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN TINGGI NUSA TENGGARA BARAT  
PERIODE JANUARI 2020**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN TINGGI NUSA TENGGARA BARAT  
JANUARI 2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

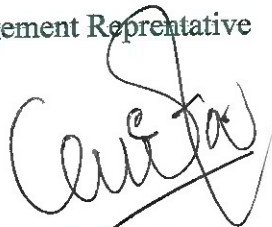
DI PENGADILAN TINGGI NUSA TENGGARA BARAT

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017.

Disahkan di Mataram  
Pada Hari Selasa, 31 Januari 2020

Management Representative



**NYOMAN GEDE WIRYA, S.H., M.H.**  
NIP. 195803201984031001

Ketua Tim Survei



**MAS'UD, S.H., M.H.**  
NIP. 195902011986031003

Ketua Pengadilan Tinggi  
Nusa Tenggara Barat,



**Dr. H. KRESNA MENON, SH., M.Hum.**  
NIP. 195707231983031003

## 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 14 Tahun 2017 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 Januari 2020

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
E. Manfaat .....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN .....	5
A. Metode Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data .....	6
C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat .....	6
D. Teknik Analisis Data .....	7
BAB III PROFIL RESPONDEN .....	9
A. Umur.....	9
B. Jenis Kelamin.....	9
C. Pendidikan .....	9
D. Pekerjaan.....	9
BAB IV HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	10
A. Persyaratan Pelayanan .....	10
B. Prosedur Pelayanan.....	11

C. Kecepatan Pelayanan .....	12
D. Kewajaran Biaya Pelayanan .....	13
E. Kesesuaian Pelayanan.....	14
F. Kompetensi/Kemampuan Petugas .....	15
G. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	16
H. Kualitas Sarana dan Prasarana.....	17
I. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.....	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi.....	21
LAMPIRAN .....	22
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Sampel <i>Krejcie and Morgan</i> .....	5
Tabel 2.2. Kategori Mutu Pelayanan .....	8
Tabel 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	9
Tabel 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	9
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	9
Tabel 4.1. Rerata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran.....	10
Tabel 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan.....	11
Tabel 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan .....	12
Tabel 4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kecepatan Pelayanan.....	13
Tabel 4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kewajaran Biaya Pelayanan.....	14
Tabel 4.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Pelayanan.....	15
Tabel 4.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi/Kemampuan Petugas.....	16
Tabel 4.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	17
Tabel 4.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Kualitas Sarana dan Prasarana.....	18
Tabel 4.10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan .....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan.....	11
Gambar 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.....	12
Gambar 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.....	13
Gambar 4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.....	14
Gambar 4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Pelayanan.....	15
Gambar 4.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.....	16
Gambar 4.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	17
Gambar 4.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana.....	18
Gambar 4.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.....	19

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Lampiran 2. Hasil Perhitungan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



# 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 aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan 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 Januari 2020.

#### **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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.

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 mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

#### **E. Manfaat**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan bermanfaat untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat.
5. Dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, antara lain : Pengadilan Negeri Mataram, Pengadilan Negeri Praya dan Pengadilan Negeri Selong. Sampel pada penelitian ini diambil dari tabel sampel *Krejcie and Morgan* sebagai berikut :

Tabel 2.1. Sampel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381

200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

## B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan wawancara tatap muka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

## C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

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

### 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, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*.

Sembilan Variabel pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di atas selanjutnya disusun ke dalam kuisioner, adapun skor dalam skala *likert* antara 1–4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100. Dan kategori mutu pelayanan pada Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat sebagai berikut:

Tabel 2.2. Kategori Mutu Pelayanan  
pada Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat

No	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 - 100	3.2504-4.00
2.	B (Baik)	62,51 - 81,25	2.5004-3.25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 - 62,50	1.7504 -3.25
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 43,75	1.00-1.75



**BAB III**  
**PROFIL RESPONDEN**

**A. Umur**

Tabel 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	3	3
2	31-40	22	22
3	41-50	11	11
4	51-60	18	18
5	61>	0	0
6	Tidak mencantumkan Usia	46	46
Jumlah		100	100%

**B. Jenis Kelamin**

Tabel 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	63	63
2	Perempuan	32	32
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	5	5
Jumlah		100	100%

**C. Pendidikan**

Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SMP	1	1
2	SMA	17	17
3	DIPLOMA	3	3
4	S1	68	68
5	S2	9	9
6	Tidak mencantumkan Pendidikan	2	2
Jumlah		100	100%

**D. Pekerjaan**

Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Umur	Frekuensi	%
1	PNS	87	87
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	0	0
5	WIRUSAHA	0	0
6	LAINNYA	5	5
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan	8	8
Jumlah		100	100%

## BAB IV

### HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 kuisisioner. Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lampiran I) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat sebesar 80.03 berada pada kategori “**BAIK**” (interval 62,51 - 81,25).

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

Tabel 4.1. Rerata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan Pelayanan	3.1800	(Baik)	5
2.	Prosedur Pelayanan	3.2000	(Baik)	4
3.	Kecepatan Pelayanan	3.1600	(Baik)	6
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.1212	(Baik)	7
5.	Kesesuaian Pelayanan	3.1100	(Baik)	8
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3.2200	(Baik)	2
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.2100	(Baik)	3
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.0500	(Baik)	9
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.5900	(Sangat Baik)	1

#### A. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.1800** berada pada interval skor 2.5004-3.2500 kategori “**BAIK**” dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

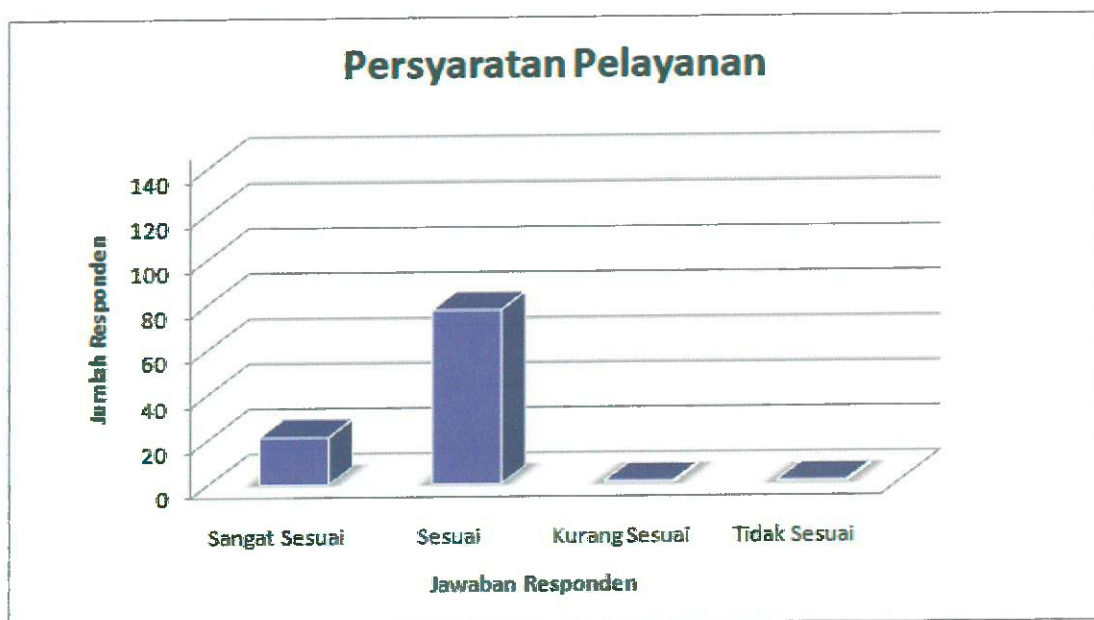
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1.	Sangat Sesuai	21	21
2.	Sesuai	77	77
3.	Kurang Sesuai	1	1
4.	Tidak Sesuai	1	1

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan



## B. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.200 berada pada interval skor 2.5004-3.25 kategori "BAIK" dengan demikian kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

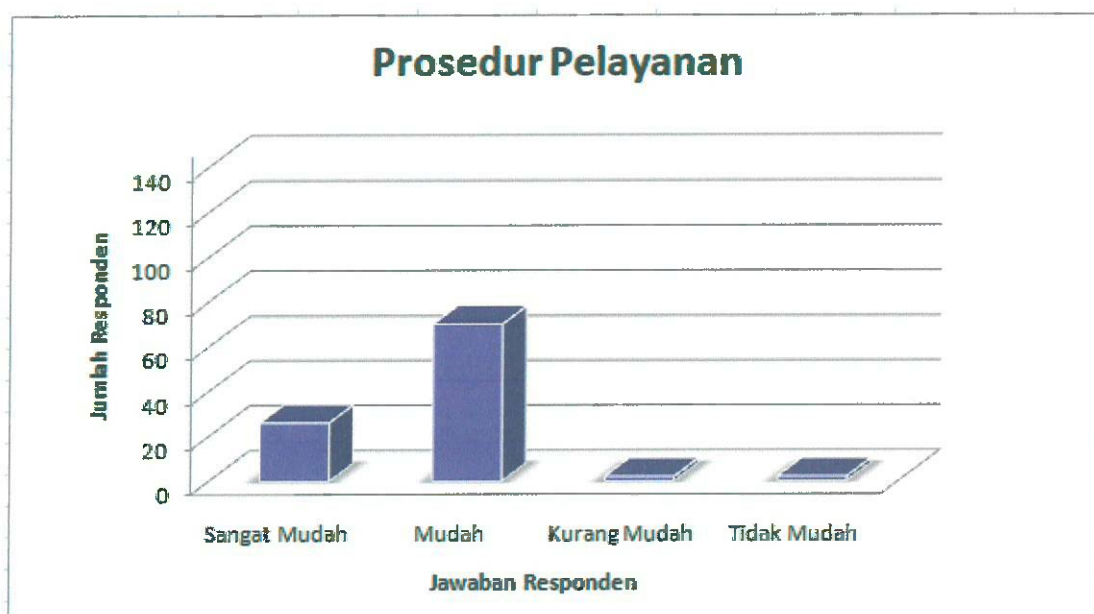
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1.	Sangat Mudah	26	26
2.	Mudah	70	70
3.	Kurang Mudah	2	2
4.	Tidak Mudah	2	2

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan



### C. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.1600 berada pada interval skor 2.5004-3.25 kategori **“BAIK”** dengan demikian kepuasan masyarakat ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

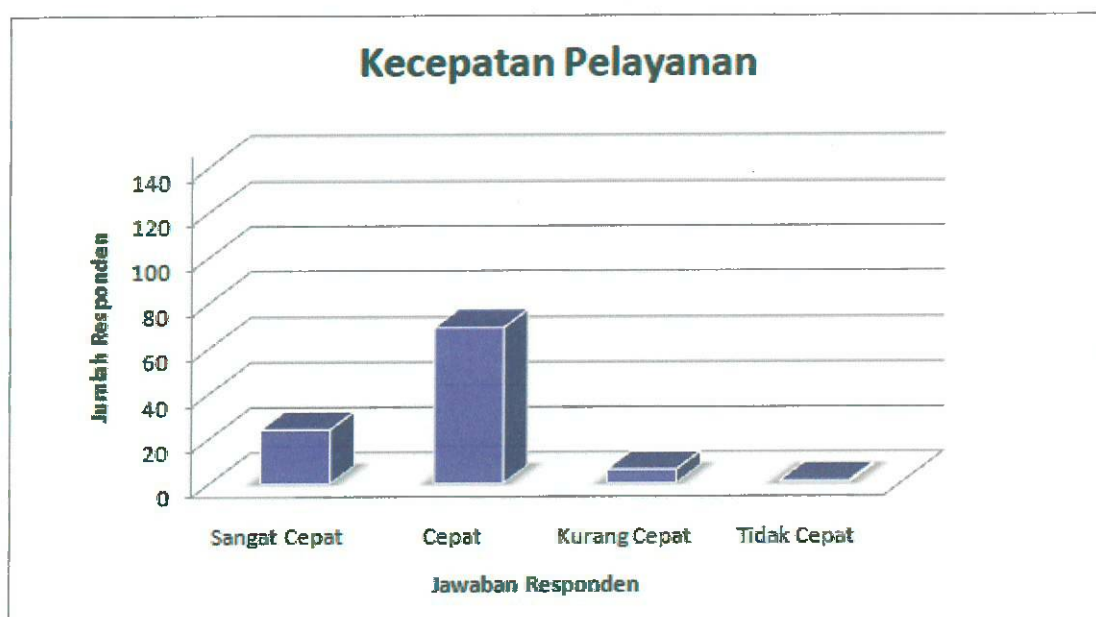
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1.	Sangat Cepat	24	24
2.	Cepat	69	69
3.	Kurang Cepat	6	6
4.	Tidak Cepat	1	1

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan



#### D. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran 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 3.1212 berada pada interval skor 2.5004-3.25 kategori **“BAIK”** dengan demikian kepuasan masyarakat ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

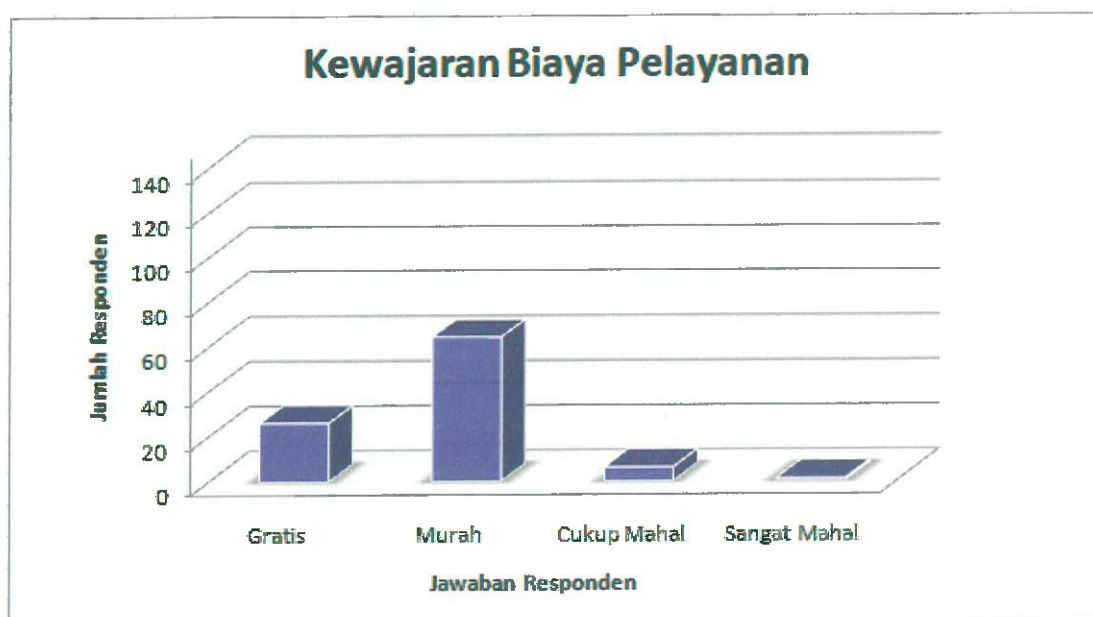


Tabel 4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kewajaran Biaya Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1.	Gratis	26	26
2.	Murah	64	64
3.	Cukup Mahal	6	6
4.	Sangat Mahal	1	1

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan



### E. Kesesuaian Pelayanan

Kesesuaian 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 3.1100 berada pada interval skor 2.5004-3.25 kategori “BAIK” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kesesuaian pelayanan berada pada kategori sangat baik.

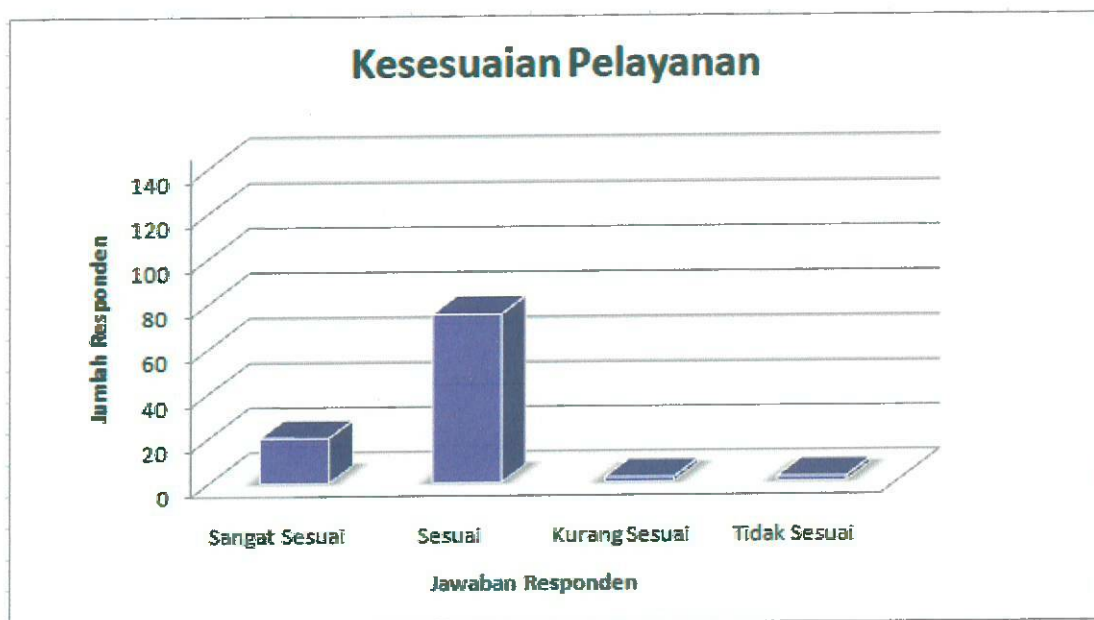
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kesesuaian pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1.	Sangat Sesuai	20	20
2.	Sesuai	75	75
3.	Kurang Sesuai	2	2
4.	Tidak Sesuai	2	2

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Pelayanan



#### F. Kompetensi/Kemampuan Petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.2200 berada pada interval skor 2.5004-3.25 kategori “BAIK” dengan demikian kepuasan masyarakat ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

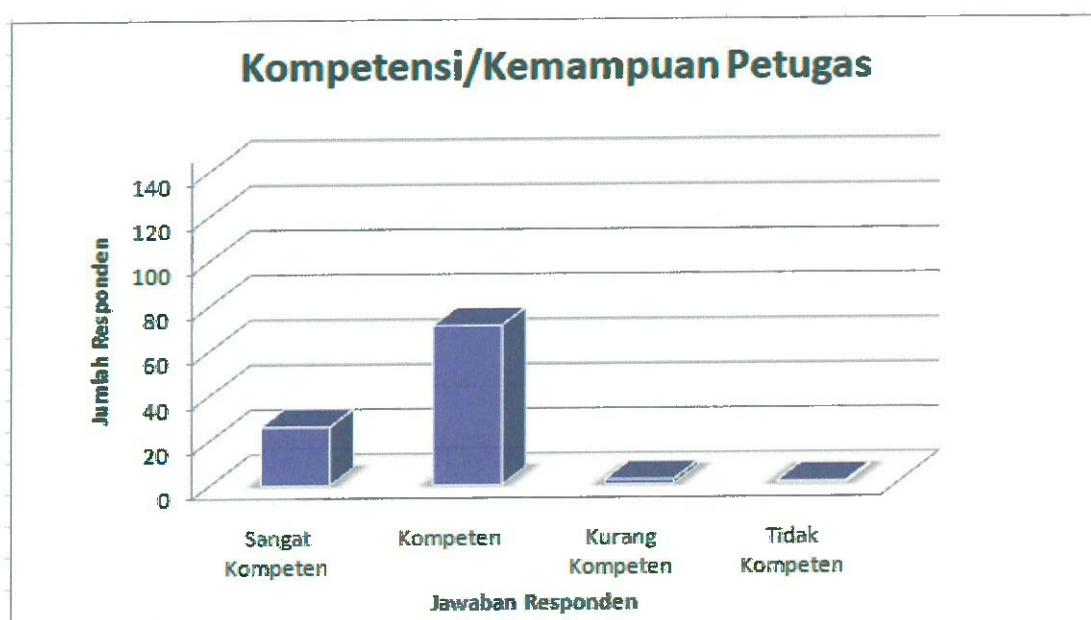
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi/Kemampuan Petugas

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1.	Sangat Kompeten	26	26
2.	Kompeten	71	71
3.	Kurang Kompeten	2	2
4.	Tidak Kompeten	1	1

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan



### G. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan Keramahan Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.2100 berada pada interval skor 2.5004-3.25 kategori “BAIK” dengan demikian kepuasan masyarakat ruang lingkup kesopanan dan keramahan petugas berada pada kategori sangat baik.

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

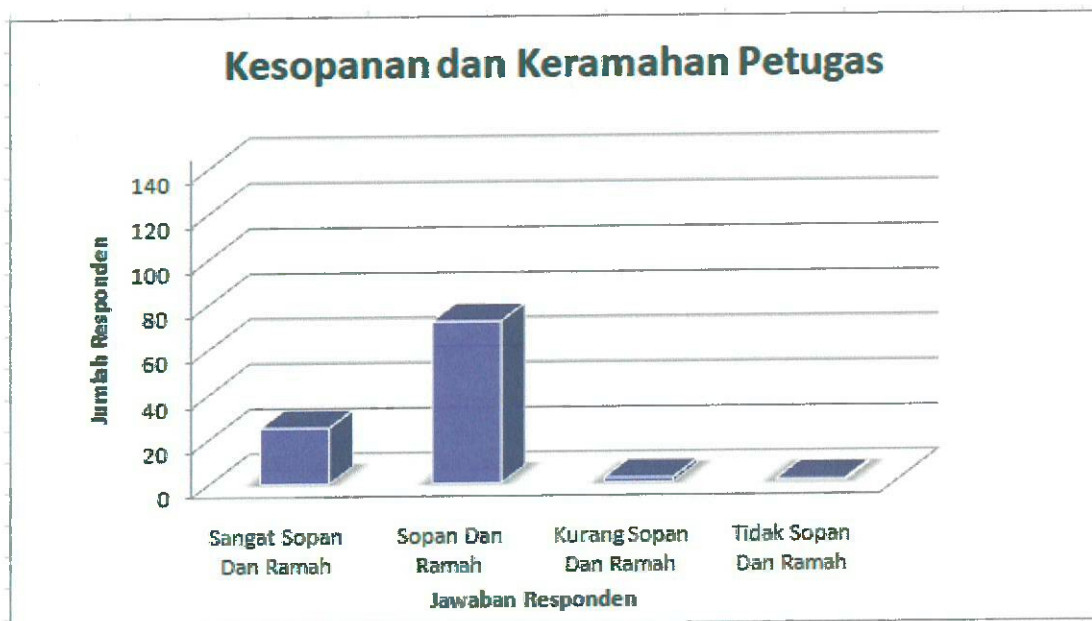


Tabel 4.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1.	Sangat Sopan Dan Ramah	25	25
2.	Sopan Dan Ramah	72	72
3.	Kurang Sopan Dan Ramah	2	2
4.	Tidak Sopan Dan Ramah	1	1

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas



#### H. Kualitas Sarana dan Prasarana

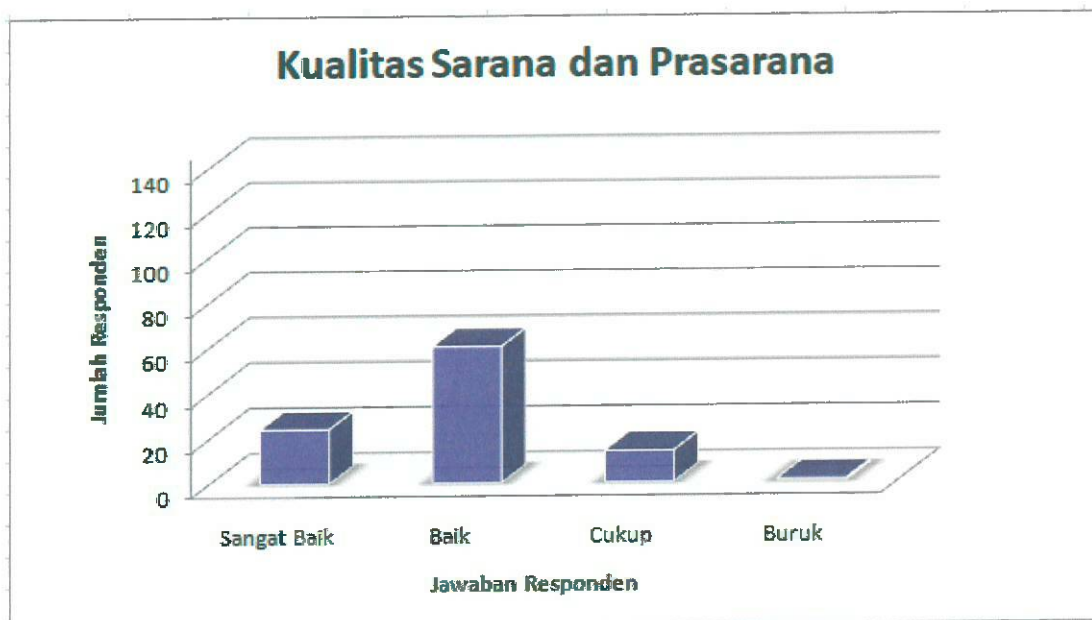
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.0500 berada pada interval skor 2.5004-3.25 kategori “BAIK” dengan demikian kepuasan masyarakat ruang lingkup penanganan kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Tabel 4.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Sangat Baik	24	24
2	Baik	60	60
3	Cukup	14	14
4	Buruk	1	1

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana



#### I. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.5900 berada pada interval skor 3.2504-4.00 kategori “SANGAT BAIK” dengan demikian kepuasan masyarakat ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

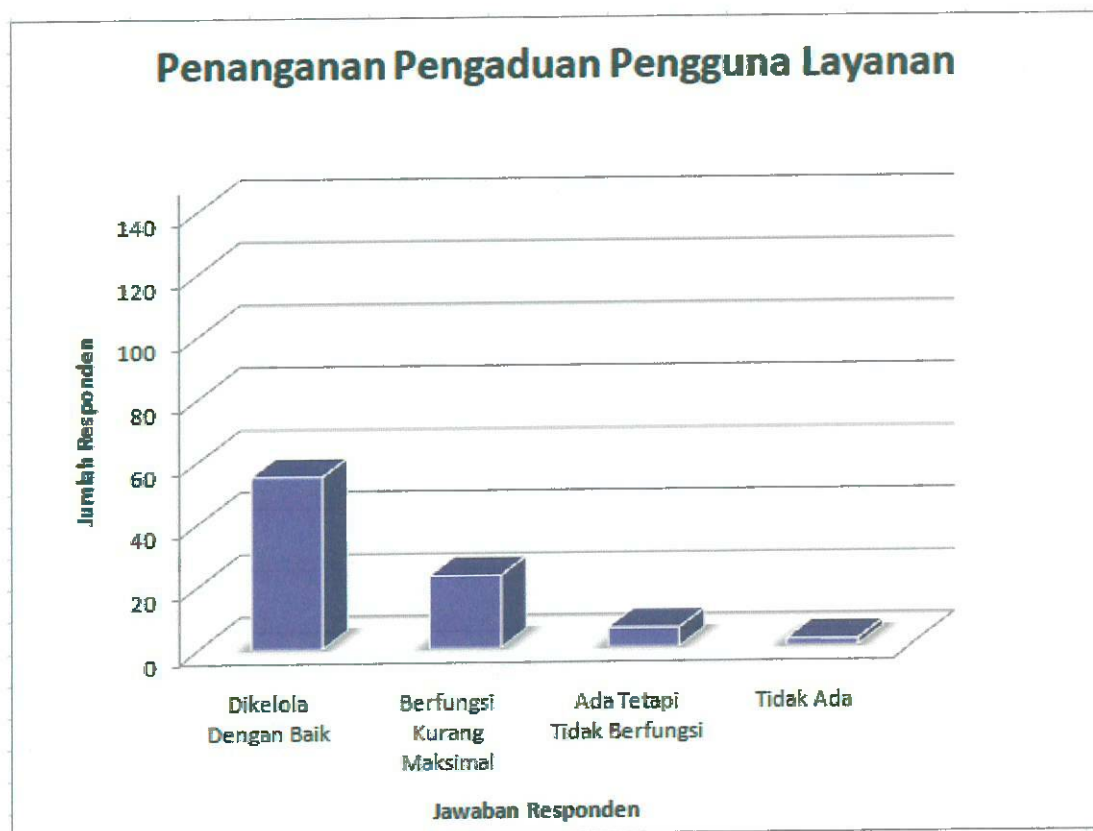
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

No.	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Dikelola Dengan Baik	55	63.95
2	Berfungsi Kurang Maksimal	23	26.74
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	6	6.977
4	Tidak Ada	2	2.326

Berdasarkan data tabel di atas, secara visual dapat ditampilkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 4.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **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 80.03 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 BAIK.
3. Kecepatan Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori BAIK.
4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori BAIK.
5. Kesesuaian Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori BAIK.
6. Kompetensi Petugas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori BAIK.
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori BAIK.
8. Kualitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori BAIK.
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang

lingkup “Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan” disusul ruang lingkup “Kompetensi/Kemampuan Petugas”, dan “Kesopanan dan Keramahan Petugas”.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana dan Kesesuaian Pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut berada pada peringkat paling rendah.

Ruang lingkup yang lain, seperti: Kewajaran Biaya Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan juga perlu ditingkatkan.

# LAMPIRAN