

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI/HI/TIPIKOR SAMARINDA
KELAS IA**

**Berdasarkan Permenpan RB
Nomor 14 Tahun 2017**



TRIWULAN III

**PENGADILAN NEGERI/HI/ TIPIKOR SAMARINDA KELAS I A
KOTA SAMARINDA
KALIMANTAN TIMUR
SEPTEMBER 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI / HI / TIPIKOR SAMARINDA KELAS I A

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

Disahkan di Tenggarong
Pada Hari Kamis, 30 september 2021

Manager Representative,

Ketua Tim Survei,

Dr. HASANUDDIN,SH..MH
NIP. 19670920 199610 1 001

PARULIAN HASIBUAN,S.H
NIP. 19630226 198412 1 001

KETUA PENGADILAN NEGERI / HI / TIPIKOR SAMARINDA KELAS I A

HONGKUN OTOH,S.H
NIP. 19670706 199212 1 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan negeri/hi/tipikor samarinda secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda 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 dan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

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 meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda, 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, dapat digunakan sebagai tolak ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Samarinda, 1 Oktober 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BABI. 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. Teknik Pengumpulan Data.....	4
B. Variabel Pengukuran IKM.....	4
C. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama	9
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	10
A. Persyaratan.....	11
B. Prosedur	11
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya/Tarif	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Pelaksana.....	14
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Maklumat Pelayanan.....	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	7
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi.....	17
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	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 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 massa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda 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 Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

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 /HI/ Tipikor Samarinda. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda ini dilaksanakan pada bulan Juli – September 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survei di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil;

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat:

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

B. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya. 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 pemberidan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam menunjang jalannya pelayanan.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	10	38,46
2	29-39	10	38,46
3	40-49	5	19,23
4	50-59	0	0,00
5	60>	1	3,85
Jumlah		26	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun dan 29-39 tahun(38,46%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	24	92,3
2	Perempuan	2	7,7
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
Jumlah		26	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 92,3%.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD ke bawah	0	0,00
2	SLTP	0	0,00
3	SLTA	3	11,53
4	Diploma	0	0,00
5	S1	17	65,38
6	S 2 ke atas	6	23,07
Jumlah		26	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 17 orang (65,38%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	2	7,7
2	Pegawai Swasta	5	19,23
3	Wiraswasta / Usahawan	0	0,00
4	Tenaga Kontrak	1	3,85
4	Pelajar / Mahasiswa	0	0,00
5	Lainnya	18	69,23
Jumlah		26	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada hasil rekapitulasi ini bekerja sebagai Lainnya yakni sebesar 69,23% dari jumlah responden.

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 26 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda sebesar **90,06%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 % s/d 100,00 %).

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 Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,692	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,615	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,385	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,615	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,615	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,654	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,615	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,538	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,692	Sangat Baik

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 3,692 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	19	73,07
2.	Mudah	3	6	23,07
3.	Kurang Mudah	2	1	3,84
4.	Tidak Mudah	1	0	0,00
Jumlah			26	100,00

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,615 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 8
Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	16	61,53
2.	Baik	3	10	38,46
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			26	100,00

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 3,385 berada pada interval skor 2,51 - 3,5324 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	13	50
2.	Cepat	3	10	38,46
3.	Cukup Cepat	2	3	11,53
4.	Lambat	1	0	0,00
Jumlah			26	100,00

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 3,615 berada pada 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 /HI/ Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	17	65,38
2.	Murah	3	8	30,76
3.	Cukup Murah	2	1	3,85
4.	Mahal	1	0	0,00
Jumlah			26	100,00

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 3,615 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat 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 /HI/ Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	16	61,53
2.	Memuaskan	3	10	38,46
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			26	100,00

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 3,654 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 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 Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	18	69,23
2.	Mampu	3	7	26,92
3.	Kurang Mampu	2	1	3,85
4.	Tidak Mampu	1	0	0,00
		Jumlah	26	100,00

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,615 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat 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 /HI/ Tipikor Samarinda Ruang
Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	17	65,38
2.	Baik	3	8	30,76
3.	Cukup Baik	2	1	3,85
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			26	100

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 3,538 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda Ruang
Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	17	65,38
2.	Memuaskan	3	6	23,07
3.	Cukup Memuaskan	2	3	11,53
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			26	100,00

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 3,692 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	20	76,92
2.	Baik	3	5	19,23
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	1	3,85
Jumlah			26	100,00

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 /HI/ Tipikor Samarinda sebesar **90,06%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 – 100,00). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup

“Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” disusul ruang lingkup “Persyaratan Pelayanan” dan yang terakhir merupakan “Sarana dan Prasarana”. Sedangkan untuk kategori terendah berdasarkan peringkat ruang lingkungnya yaitu “Kompetensi Pelaksana Pelayanan” disusul “Biaya/Tarif pelayanan” dan yang terakhir adalah “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”.

B. Saran/Rekomendasi

Semua unsur atau unit pelayanan pada Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda perlu ditingkatkan kembali kinerjanya, agar unsur yang telah diperoleh sangat baik yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan Pelayanan dan yang terakhir merupakan Sarana dan Prasarana dapat dipertahankan sedangkan untuk ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Biaya/Tarif pelayanan dan yang terakhir adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat lebih ditingkatkan kembali.

Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri /HI/ Tipikor Samarinda, mulai dari Pimpinan, Hakim, Pegawai, PPNPN dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakanyang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN