

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



PENGADILAN NEGERI / HI / TIPIKOR SAMARINDA KELAS I A
Kota Samarinda
Kalimantan Timur
Desember 2021

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI /HI/TIPIKOR SAMARINDA KELAS I A

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Samarinda
Pada Hari Jumat, 31 Desember 2021


Manager Representative,


Dr. NASANUDDIN, S.H., M.H.
NIP. 19670920 199610 1 001

Ketua Tim Survei,


Hadi Riyanto, S.H.
NIP. 19690308 199303 1 004

KETUA PENGADILAN NEGERI / HI / TIPIKOR SAMARINDA KELAS I A


Darius Naftali, S.H., M.H.
NIP. 19701126 199603 1 002

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.

Samarinda, 31 Desember 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. 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 aparat 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 Oktober – Desember 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

Pengadilan Negeri / HI / Tipikor Samarinda Kelas I A

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	6	22,22
2	29-39	11	40,74
3	40-49	6	22,22
4	50-59	4	14,81
5	60>	0	0,00
Jumlah		27	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (40,74%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	17	62,96
2	Perempuan	10	37,03
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
Jumlah		27	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian berjenis kelamin laki-laki (62,96%)

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD ke bawah	1	4,00
2	SMP	2	8,00
3	SMU	4	16,00
4	Diploma	1	4,00
5	S1	14	56,00
6	S 2 ke atas	3	12,00
Jumlah		25	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana Strata Satu sebanyak 14 orang (56,00%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	4	14,81
2	Pegawai Swasta	6	22,22
3	Wiraswasta / Usahawan	2	7,40
4	Tenaga Kontrak	1	3,70
4	Pelajar / Mahasiswa	0	0,00
5	Lainnya	14	51,85
Jumlah		27	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada hasil rekapitulasi ini bekerja sebagai Lainnya yakni sebesar 51,85 % dari jumlah responden.

BAB IV**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Responden yang telah mengisi pada aplikasi sisuper sejumlah 20 Responden. 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 **93,52%** 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 PN / HI / Tipikor Samarinda

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,74	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,70	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,66	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,74	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,70	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,74	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,77	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,70	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,88	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 3,741 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 PN / HI / Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	20	74,07
2.	Mudah	3	7	25,92
3.	Kurang Mudah	2	0	0,00
4.	Tidak Mudah	1	0	0,00
Jumlah			27	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 3,704 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 Pengguna PN / HI / Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	19	70,37
2.	Baik	3	8	29,62
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			27	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 3,667 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat 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 PN / HI / Tipikor Samarinda Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	19	70,37
2.	Cepat	3	7	25,92
3.	Cukup Cepat	2	1	3,70
4.	Lambat	1	0	0,00
Jumlah			20	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 3,741 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 PN / HI / Tipikor Samarinda Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	20	74,07
2.	Murah	3	7	25,92
3.	Cukup Murah	2	0	0,00
4.	Mahal	1	0	0,00
Jumlah			27	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 3,704 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 PN / HI / Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	19	70,37
2.	Memuaskan	3	8	29,62
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
		Jumlah	27	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 3,741 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 PN / HI / Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	20	74,07
2.	Mampu	3	7	25,92
3.	Kurang Mampu	2	0	0,00
4.	Tidak Mampu	1	0	0,00
		Jumlah	27	100,00

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,778 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 PN / HI / Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	21	77,77
2.	Baik	3	6	22,22
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
		Jumlah	27	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 3,704 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 PN / HI / Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	19	70,37
2.	Memuaskan	3	6	22,22
3.	Cukup Memuaskan	2	2	7,40
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			27	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 3,889 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 PN / HI / Tipikor Samarinda
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	24	88,88
2.	Baik	3	3	11,11
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			27	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 **93,52%** 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 SANGAT 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 lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan” disusul ruang lingkup “kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan” dan yang terakhir merupakan “kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang

diberikan”. Sedangkan untuk kategori terendah berdasarkan peringkat ruang lingkungannya yaitu “laman pengaduan pengguna pelayanan” disusul “kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan” dan yang terakhir adalah “kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan”.

B. Saran/Rekomendasi

Semua unsur atau unit pelayanan pada Pengadilan Negeri / HI / Tipikor Samarinda Kelas IA perlu ditingkatkan kembali kinerjanya, agar unsur yang telah diperoleh sangat baik yaitu “kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan”, “kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan” dan “kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan”. dapat dipertahankan sedangkan untuk ruang lingkup “laman pengaduan pengguna pelayanan”, “kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan” dan “kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ” 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, PPNN dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakanyang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

