

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PASURUAN

Berdasarkan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor :
520/DJU/PS.02/4/2016



PENGADILAN NEGERI PASURUAN
Januari 2017


LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI PASURUAN**

Berdasarkan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor :
520/DJU/PS.02/4/2016

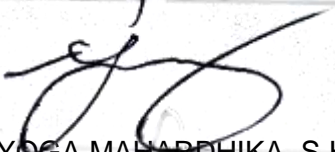
Disahkan di Pasuruan
Pada Hari Kamis, 05 Januari 2017

Manager Representative,




SRI HARIYANI, S.H. M.H.
NIP. 196012111996032001

Ketua Tim Survei,



YOGA MAHARDHIKA, S.H.
NIP. 198203262006041002

**Ketua Tim Penjaminan Mutu
Pengadilan Negeri Pasuruan,**



RONALD SALNOFRI BYA, S.H. M.H.
NIP. 197109161996031002

KATA PENGANTAR

Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Pasuruan mengadakan survei yang berdasarkan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan, yang diambil dengan metode kuisisioner. Indeks Kepuasan Masyarakat diartikan bahwa kepuasan pelanggan saat ini di dalam hal kualitas pelayanan dapat dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Pelaksanaan dan laporan survei ini, masih perlu ada masukan kritik dan saran agar ke depan pelaksanaan dan laporan survei ini dapat lebih baik sehingga berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Pasuruan dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pasuruan.

Pasuruan, 05 Januari 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan dan Sasaran	1
3. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
4. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	3
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
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	7
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Kebersihan dan Kenyamanan	10
B. Kemudahan Informasi	11
C. Kepuasan Pelayanan	12
D. Sarana dan Prasarana	13
E. Prosedur Pendaftaran Gugatan dan Permohonan	14
F. Prosedur Pelayanan	15
G. Waktu Pelayanan	16
H. Biaya Layanan.....	16
I. Kemampuan Petugas Pelayanan	17
J. Perilaku Petugas Pelayanan	18
K. Maklumat Pelayanan	18
L. Penanganan Pengaduan.....	18
M. Keberadaan Gedung	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi	20
RUJUKAN	22

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik badan peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 7 (tujuh) area “Peradilan yang Agung” yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: **pengarah/pengendali**(*driver*), **sistem dan penggerak**(*system and enabler*), dan **hasil**(*result*).

Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka pelaksanaan mewujudkan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Pasuruan telah mengadakan survei berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016 ;

2. Tujuan dan Sasaran

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pasuruan.

3. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pasuruan ini dilaksanakan pada bulan Desember 2016.

4. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pasuruan, 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 mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

A. Metode Survei

Survei ini merupakan survei 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 Negeri Pasuruan, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, mahasiswa 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, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Pasuruan, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa
6. Penasehat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan

Populasi di Pengadilan Negeri Pasuruan adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 10 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 50 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Pasuruan umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survey tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel sebanyak 20 atau 10 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili). Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 20 orang responden yg diambil dengan teknik *simple random sampling* (*sampel* acak sederhana). jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 10 orang.

2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah $10 \text{ orang} \times 5 \text{ hari kerja} = 50 \text{ orang}$,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah $4 \text{ minggu} \times 50 \text{ orang} = 200 \text{ orang}$.
4. Jumlah Responden adalah $10 \% \times 200 \text{ orang} = 20 \text{ orang}$

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 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 antar 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 Negeri Pasuruan ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 18 item, dengan empat *option* jawaban. Daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut:

1. Kebersihan Dan Kenyamanan

Kebersihan Dan Kenyamanan adalah dimana terciptanya ruang kerja yang bersih dan nyaman yang mendukung terciptanya gedung kerja yang sehat.

2. Kemudahan Informasi

Kemudahan Informasi adalah memberikan kemudahan Informasi baik secara online maupun secara personal.

3. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan Pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pengguna Pengadilan Negeri.

4. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan seluruh aktifitas kerja baik dari kelengkapan hingga sampai perawatan sarana prasarana yang ada.

5. Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi

Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam pendaftaran awal.

6. Prosedur Pelayanan

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

7. Waktu pelayanan

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

8. Biaya Pelayanan

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

9. Kemampuan Petugas Pelayanan

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

10. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

11. Maklumat Pelayanan

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

12. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah jenis pelayanan pengaduan kepada pihak pengguna pengadilan yang dilayani oleh petugas.

13. Keberadaan Gedung

Keberadaan Gedung adalah Lokasi keberadaan keseluruhan Gedung pengadilan.

14. Ketepatan waktu Sidang

Ketepatan waktu sidang adalah pelayanan dimana petugas melakukan kegiatan persidangan secara tepat waktu sesuai dengan penetapan waktu sidang yang sudah ditentukan.

15. Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan

Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan adalah pelayanan petugas memberikan salinan putusan kepada para pihak yang berhak mendapatkannya.

16. Kemudahan informasi biaya perkara

Kemudahan informasi biaya perkara adalah jenis pelayanan yang mempermudah pengguna pengadilan mengetahui biaya-biaya perkara yang sudah ditentukan.

17. Profesionalitas

Profesionalitas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman menangani perkara.

18. Pelayanan SIPP

Pelayanan SIPP adalah sistem pelayanan yang diberikan dan diterima untuk mempermudah penelusuran perkara berbasis secara online.

Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan

4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Pasuruan 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	11	55
2	31-40	5	25
3	41-50	2	10
4	51-60	1	5
5	61>	1	5
Jumlah		20	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (55 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	12	60
2	Perempuan	5	25
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	3	15
Jumlah		20	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (60 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	-	0
2	SD	2	10
3	SMP	2	10

4	SLTA	12	60
5	Dilpoma	-	-
6	Sarjana	1	0,5
7	Pascasarjana	-	-
8	Tidak mencantumkan Pendidikan Terakhir	3	15
Jumlah		20	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA (60 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	2	10
2	TNI/Polri	-	0
3	Pegawai Swasta	2	10
4	Wiraswasta/Usahawan	10	50
5	Petani/Nelayan	2	10
6	Pelajar/Mahasiswa	2	10
7	Lainnya	2	10
Jumlah		20	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama Wiraswasta/Usahawan (50 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 20 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pasuruan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pasuruan sebesar **84,097%** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Pasuruan yang telah ditetapkan sebesar **80 %** Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan PN Pasuruan.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari delapan belas ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kedelapan belas ruang lingkup tersebut.

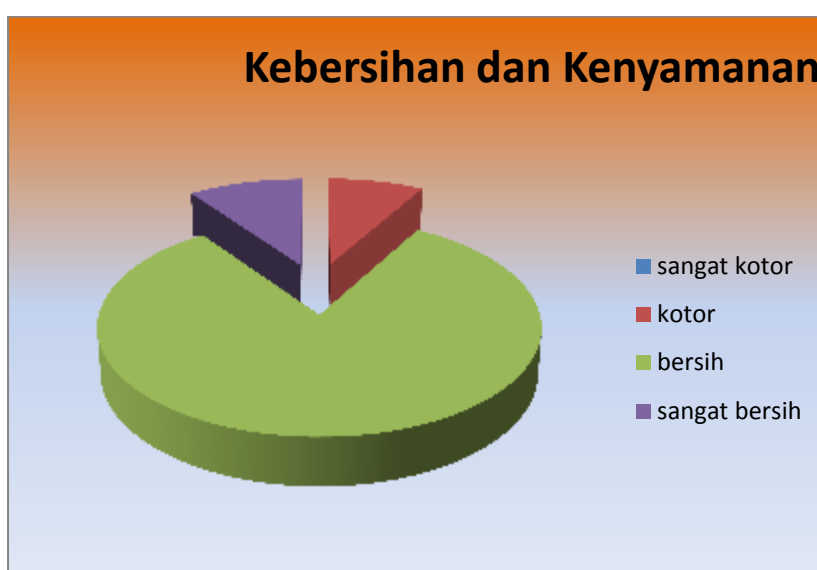
Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Pasuruan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
A	Kebersihan dan Kenyamanan	3,2	Baik
B	Kemudahan Informasi	3,45	Sangat Baik
C	Kepuasan pelayanan	3,3	Sangat Baik
D	Sarana Prasarana	3,3	Sangat Baik
E	Prosedur Pendaftaran Gugatan dan Permohonan	3,4	Sangat Baik
F	Prosedur Pelayanan	3,3	Sangat Baik
G	Waktu Pelayanan	3,35	Sangat Baik
H	Biaya Pelayanan	3,3	Sangat Baik
I	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,3	Sangat Baik
J	Perilaku Petugas Pelayanan	3,55	Sangat Baik
K	Maklumat Pelayanan	3,3	Sangat Baik
L	Penanganan Pengaduan	3,45	Sangat Baik
M	Keberadaan Gedung	3,4	Sangat Baik
N	Ketepatan waktu Sidang	3,25	Baik
O	Kemudahan Mendapat Petikan Putusan	3,3	Sangat Baik

P	Kemudahan Informasi Biaya Perkara	3,4	Sangat Baik
Q	Profesionalitas Hakim	3,5	Sangat Baik
R	Pelayanan SIPP	3,3	Sangat Baik

A. Kebersihan dan Kenyamanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kebersihan dan Kenyamanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kebersihan dan Kenyamanan di Pengadilan Negeri Pasuruan **BERSIH** (50,00%), hal ini dapat difahami karena di Pengadilan Negeri Pasuruan terdapat 7 orang petugas *Cleaning Service* yang bertugas mulai dari pagi hari sebelum waktu masuk kerja hingga berakhirnya waktu kerja, tidak henti-hentinya bekerja. Suatu hal yang membanggakan bila tidak ada satupun responden yang menjawab bahwa kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Pasuruan kotor, bahkan terdapat 35,00 % responden yang menjawab sangat bersih.

Meskipun demikian, kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Pasuruan bukan semata-mata tergantung dari hasil kerja petugas *Cleaning Service* saja, persoalan kebersihan dan kenyamanan harus menjadi kepedulian bersama seluruh warga Pengadilan dan juga termasuk pengunjung untuk menjaga dan menciptakannya. Staff pengadilan dan pengunjung tidak boleh merokok sembarangan, untuk itu telah ada tempat-tempat tertentu untuk merokok, baik di lantai 1 maupun lantai 2. Kebersihan tidak hanya diprioritaskan ke dalam gedung bangunan saja, lingkungan sekitar dan halaman kantor juga ikut dijaga

kebersihannya, sampah yang berserakan selalu dibersihkan setiap pagi dan sore hari, begitu juga ranting-ranting tanaman acap kali

dipangkas dan dirapikan. Untuk antisipasi keadaan darurat, misalnya gempa bumi atau kebakaran, di gedung pengadilan juga telah terdapat sejumlah papan petunjuk mengenai jalur evakuasi dan tempat yang aman untuk berkumpul. Terdapat sejumlah tabung pemadam kebakaran di tempat-tempat tertentu yang secara berkala diperiksa agar selalu siap manakala dibutuhkan.

Memang tidak semua ruang sidang di Pengadilan Negeri Pasuruan telah terpasang air conditioner (AC) namun baru terpasang kipas angin. Kondisi ini kadangkala mengganggu kenyamanan dari para penonton sidang, apalagi dalam kondisi cuaca yang sangat panas.

B. Kemudahan Informasi

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemudahan Informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

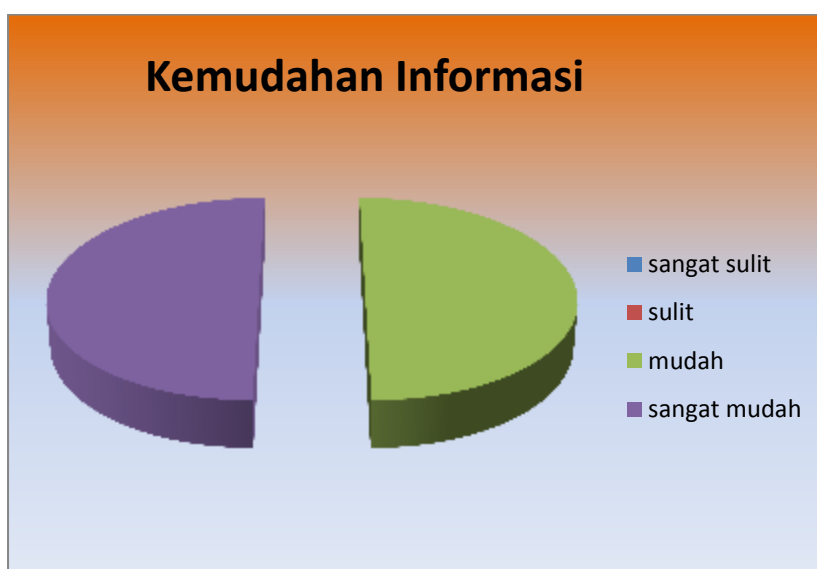


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Informasi di Pengadilan Negeri Pasuruan **MUDAH** (55 %) untuk diperoleh. Pengadilan Negeri Pasuruan telah menyiapkan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain terdapat petugas di meja informasi, juga terdapat layar monitor yang terhubung dengan jaringan internet yang dapat dilihat atau dibuka oleh umum mengenai jadwal sidang. Selain itu juga banyak papan-papan informasi yang terpasang di dinding, baik untuk menunjuk arah, ruang sidang, area merokok, Mushola dan tatacara berperkara, tabel tentang biaya perkara perdata, hingga sejumlah maklumat/janji pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Informasi mengenai Pengadilan Negeri Pasuruan juga dapat diakses melalui jaringan internet, karena sudah ada WEB dan Direktori Putusan dari Pengadilan Negeri Pasuruan. Bahkan di beberapa area tertentu Pengadilan Negeri Pasuruan

terdapat Hot Spot Area untuk mengakses Wifi, bagi masyarakat yang memiliki alat elektronik yang terhubung dengan internet dapat langsung menggunakannya.

Pengadilan Negeri Pasuruan juga telah memiliki Humas yang bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakat berkenaan dengan aktivitas pengadilan.

C. Kepuasan pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepuasan Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut:

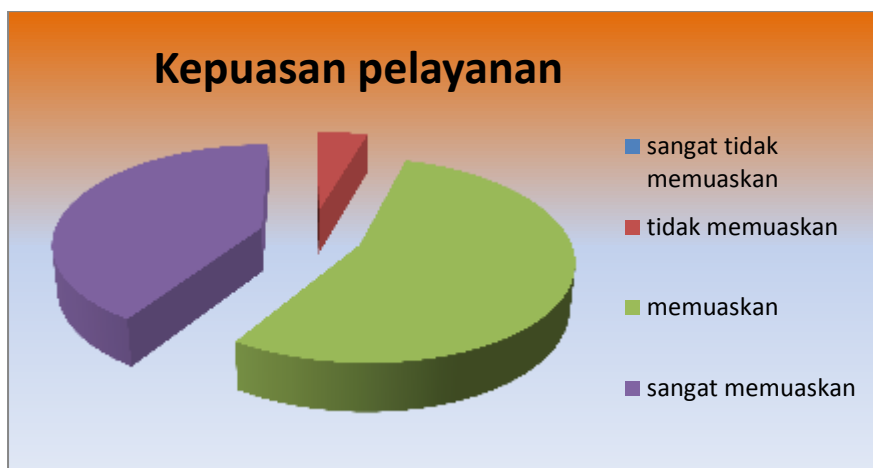


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan mengenai pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan **MEMUASKAN** meskipun demikian terdapat responden yang menjawab tidak memuaskan. Tidak terdapat informasi lebih lanjut tentang ketidakpuasan ini terjadi di bagian mana dan dalam hal apa dan apa sebabnya. Meskipun demikian, seluruh warga Pengadilan Negeri Pasuruan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Terhadap seluruh pegawai Pengadilan telah diperintahkan untuk membiasakan diri melakukan 3 S (senyum, sapa dan salam) baik kepada sesama pegawai maupun terhadap masyarakat, hal ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan

yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, panduan setiap unit kerja adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat. Acapkali masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kurang atau tidak mau mengerti dengan SOP tersebut dan menghendaki hasil pelayanan yang serba cepat dan instan, padahal dalam tata kerja satu organisasi termasuk Pengadilan Negeri Pasuruan tidak boleh melanggar atau bertentangan dengan SOP yang telah dibuat.

D. Sarana Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana Prasarana secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

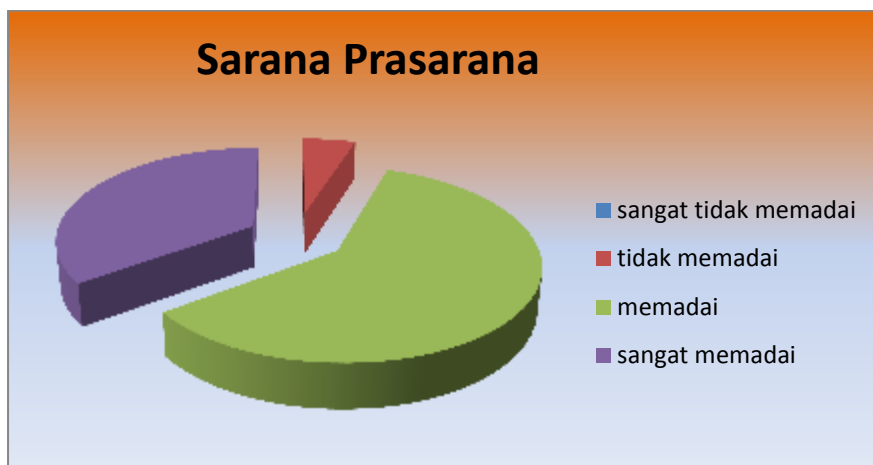


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Kelas Pasuruan **MEMADAI**. Pengadilan Negeri Pasuruan sebenarnya telah memiliki sejumlah sarana dan prasarana yang cukup memadai, yang dapat dipakai atau digunakan oleh masyarakat. Terdapat Mushola, Area untuk merokok dan Kamar Kecil yang cukup bersih. Terdapat ruang tunggu bagi Jaksa Penuntut Umum, Penasihat Hukum dan wartawan/jurnalis. Begitu juga ruang tunggu/duduk bagi para tamu telah tersedia di lantai 1 yang telah menyediakan kursi, Televisi, Surat Kabar, air galon dan tempat charger listrik bagi pengunjung yang hendak menikmatinya ataupun ruang tunggu di lantai 2. Pengadilan Negeri Pasuruan juga telah menaruh tempat sampah di berbagai tempat

sekitar pengadilan agar pengunjung ikut bersama menjaga kebersihan dengan membuang sampah tidak pada tempatnya. Untuk memperindah dan mempercantik gedung pengadilan, unsur tanaman juga telah ditata baik yang dalam taman maupun di pot-pot bunga yang tersebar di lantai 1 dan lantai 2.

Meskipun demikian masih terdapat responden yang menjawab sarana dan prasarana tidak memadai bahkan terdapat responden menjawab sangat tidak memadai. Hal ini menurut tim survey sangatlah manusiawi dan lumrah karena sudah menjadi sifat dasar dari manusia untuk selalu tidak puas dan menghendaki yang lebih. Mengenai jawaban responden tersebut kemungkinan disebabkan karena sempit atau kurangnya area parkir untuk kendaraan roda empat, sehingga bila di waktu jam padat banyak pengunjung yang memarkir kendaraannya di luar kompleks gedung Pengadilan. Acapkali juga pengunjung menunggu di tempat yang tidak seharusnya, misalnya di anak tangga atau di teras pengadilan. Kondisi ini dapat saja terjadi apabila jumlah pengunjung sangat banyak sehingga melebihi kapasitas sarana dan prasarana yang ada. Begitu juga dalam penggunaan kamar kecil,

kadangkala pengunjung menggunakan kamar kecil secara sembrono dan belum menerapkan perilaku yang bersih, padahal air bersih telah disiapkan dengan cukup.

E. Prosedur Pendaftaran Gugatan dan Permohonan

Hasil analisis data tentang pelayanan dalam pengajuan pendaftaran gugatan, permohonan dan informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

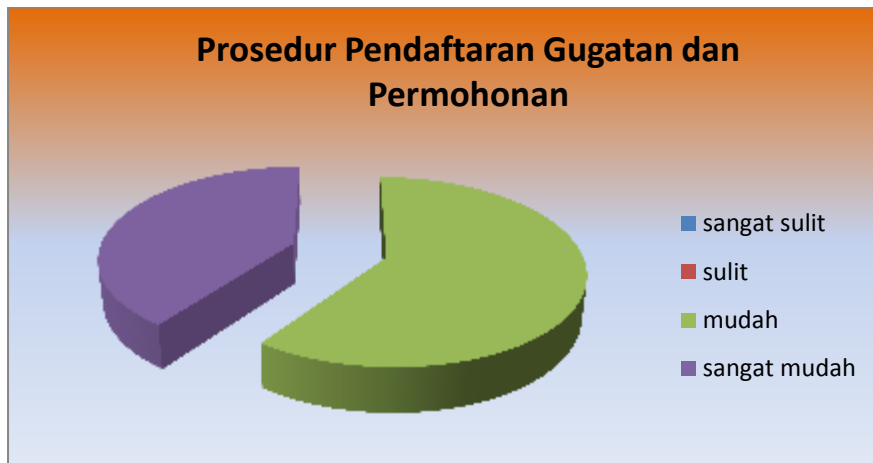
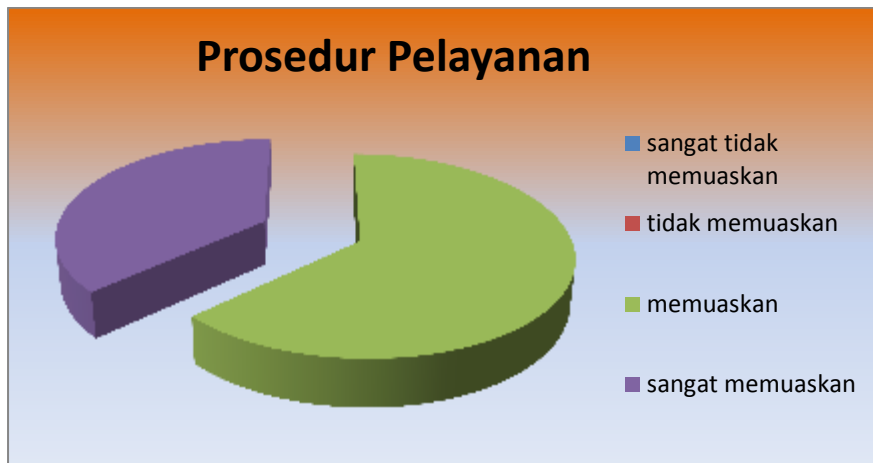


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan pendaftaran gugatan dan permohonan di Pengadilan Negeri Pasuruan **mudah**, bahkan ada yang mengatakan sangat mudah. Hal ini menurut tim survey tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas dan juga kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon. Telah ada papan pemberitahuan dengan jelas mengenai syarat-syarat yang diperlukan beserta alur-alur untuk mengajukan permohonan sampai dengan biaya yang diperlukan, sehingga pemohon menjadi mengerti. Responden yang menjawab sulit atau sangat sulit, banyak faktor penyebabnya. Kemungkinan pada waktu mengajukan permohonan, syarat-syarat yang dibawa belum lengkap sehingga petugas yang melayani meminta untuk melengkapi persyaratan tersebut. Kemungkinan lain pemohon tidak membaca papan pemberitahuan dan tidak mau bertanya sehingga tidak tahu sama sekali tempat dan syarat melakukan permohonan, hal ini terjadi bila si pemohon baru pertamakali datang ke Pengadilan Negeri Pasuruan.

F. Prosedur Pelayanan

Hasil analisis data mengenai prosedur pelayanan, tersaji dalam diagram berikut:



Prosedur pelayanan secara umum yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Tanjungkarang, oleh responden dinyatakan memuaskan bahkan menyatakan sangat memuaskan. Meskipun demikian, responden yang menyatakan tidak memuaskan cukuplah banyak. Secara umum produk pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Tanjungkarang sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Bagian Hukum, Kepaniteraan (Pidana, Perdata, Tipikor dan PHI), banyak menghasilkan produk pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggungjawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama. Masyarakat kadangkala tidak memahami atau tidak mau mengerti SOP yang telah ada, dan menganggapnya sebagai penghambat atau dimaksudkan untuk mempersulit.

Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing unit kerja adalah satu keniscayaan dan keharusan. Bila SOP ini tidak ada maka kekacauan dan ketidakjelasan kerja yang akan terjadi dan pada akhirnya juga akan merugikan masyarakat sendiri. Persoalannya sekarang, apakah SOP yang ada tersebut telah dilaksanakan atau tidak di masing-masing unit kerja? Apakah masing-masing unit kerja taat asas dengan SOP? Apakah SOP yang ada telah disusun secara rasional dan efisien serta berorientasi pelayanan publik?.

G. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram dan berikut ini:

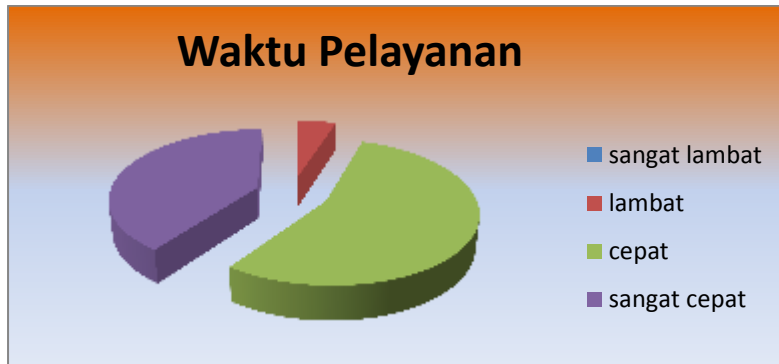


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan **CEPAT**, dan ada yang menyatakan sangat cepat lebih namun ada juga responden yang menyatakan lambat dan sangat lambat.

Mengenai unsur waktu pelayanan ini tidak terduga lebih dalam oleh tim survey, dalam arti waktu pelayanan yang manakah yang dimaksud. Sebagaimana diterangkan di muka, jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Pasuruan sangat banyak dan beragam, bahkan termasuk Putusan Hakim juga merupakan hasil pelayanan dari pengadilan.

Dalam memeriksa perkara baik Pidana, Perdata, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan Hukum Acara dan prosedur yang tidak boleh dilanggar. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara perdata dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh di *By pass*. Untunglah saat ini telah ada Perma No. 2 Tahun 2015 yang pada

hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara perdata tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama-lama menunggu hasilnya.

H. Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

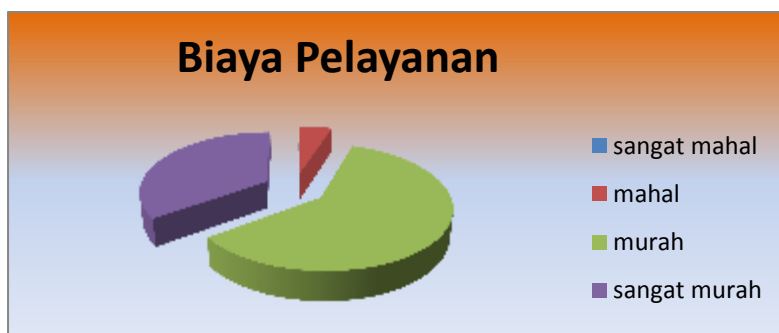


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan **MURAH**.

Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam papan pengumuman, baik jenis maupun jumlah biaya yang harus dikeluarkan telah ditetapkan secara resmi, sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan bersama.

I. Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup kemampuan petugas pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

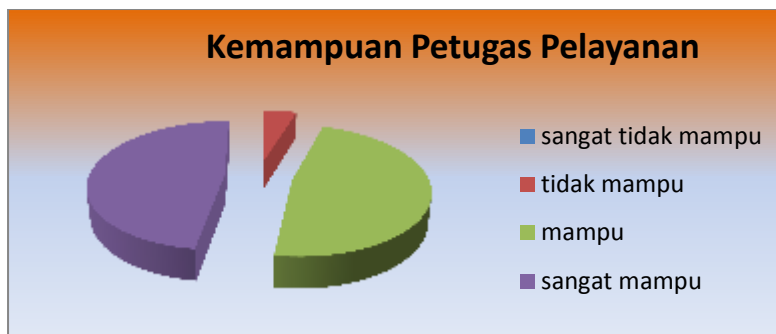


Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan **MAMPU** dan menyatakan sangat mampu dalam memberikan pelayanan.

Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Pasuruan, hampir sebagian besar adalah Sarjana Strata 1 (S 1), bahkan terdapat beberapa orang yang telah Strata 2 (S2), hal ini mengindikasikan dari segi kemampuan akademik memiliki kemampuan yang baik, dengan kata lain di atas rata-rata orang Indonesia. Selain itu, Pegawai di Pengadilan Negeri Tanjungkarang juga sering kali mengikuti kegiatan pelatihan atau pendidikan berkenaan dengan pekerjaan yang dilakukan. Pendidikan yang didapat diharapkan dapat menunjang atau meningkatkan kinerja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kesemua itu tidak akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil survey, dapat dikatakan bahwa pegawai di Pengadilan Negeri Pasuruan memiliki etos kerja yang baik, disiplin dan berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian masih ada juga responden yang menjawab bahwa kemampuan petugas pelayanan yang tidak mampu bahkan sangat tidak mampu. Meskipun demikian, hal ini tidak mematahkan semangat seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pasuruan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

J. Perilaku Petugas Pelayanan

Mayoritas responden menyatakan sikap petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan **Ramah** dan **sangat ramah**. Setiap pegawai telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3 S (senyum, sapa dan salam) kepada setiap pengunjung di pengadilan dalam setiap kesempatan. Pengunjung di Pengadilan Negeri Pasuruan berasal dari berbagai golongan dan lapisan masyarakat dan sangat beragam, masing-masing memiliki maksud dan tujuan yang belum tentu sama. Namun Semua pengunjung harus diperlakukan dengan keramahan dan sikap yang sama, tanpa membedakan. Masih terdapat responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah, bahkan menjawab sikap petugas pelayanan sangat tidak ramah. Tim survey berpendapat bahwa responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah mungkin pernah memiliki pengalaman yang buruk atau tidak mengesankan dengan sikap petugas pelayanan, namun sulit untuk diprediksi di bagian pelayanan yang manakah responden tersebut mengalami pengalaman yang tidak mengesankan.

K. Maklumat Pelayanan

Mayoritas responden menyatakan Maklumat/Janji Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan **Sesuai** dengan realisasinya, dan responden menjawab **sangat sesuai**. Maklumat di Pengadilan Tanjungkarang yang berkenaan dengan pelayanan antara lain mengenai lamanya pengurusan beberapa surat izin (pembebasan, penyitaan), Surat Penetapan. Pegawai yang bertugas memproses beberapa surat tersebut memang telah diberi instruksi untuk segera memproses manakala persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap dan tidak boleh menunda-nunda. Selain itu pimpinan di masing-masing unit pelayanan (Kasubbag Umum dan Panmud) diperintahkan untuk selalu mengawasi dan mengontrol kinerja bawahannya, sehingga maklumat/janji pelayanan yang telah ditetapkan dapat benar-benar terwujud dan bukan hanya slogan kosong belaka. Masih terdapat responden yang menjawab bahwa maklumat/janji pelayanan tidak sesuai dengan kenyataannya dan menjawab sangat tidak sesuai. Tim survey memaklumi bahwa dalam situasi dan kondisi tertentu kadangkala maklumat/janji pelayanan sulit untuk diwujudkan secara penuh. Situasi dan kondisi yang dimaksud, misalnya bila banyaknya hari libur kerja secara berturut-turut dan hal-hal tidak terduga sebelumnya (listrik mati, komputer rusak, dan sebagainya).

L. Penanganan Pengaduan

Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Pasuruan **Baik** dan menjawab **sangat baik**. Namun masih terdapat responden yang menjawab **baik** serta **sangat baik**.

Hal ini akan selalu ditingkatkan, dengan adanya meja informasi dan pengaduan, kedepannya nanti masyarakat akan lebih dimudahkan dalam pelayanan, khususnya yang berhubungan dengan informasi dan pengaduan.

M. Keberadaan Gedung

Mayoritas responden menyatakan Keberadaan Gedung di Pengadilan Negeri Pasuruan **Mudah dijangkau** dan responden menjawab sangat mudah.

Keberadaan Gedung Pengadilan Negeri Pasuruan cukup mudah dijangkau oleh masyarakat. Apalagi lokasinya berada di sekitar wilayah perkantoran yaitu Kantor Pemerintah Kota Pasuruan dan Kantor Pertanahan. Selain menggunakan kendaraan pribadi, masyarakat juga dapat menggunakan angkutan umum yang melintas. Kondisi jalan yang mengarah ke Pengadilan telah teraspal dengan baik dan lebar.

Masih terdapat responden menjawab bahwa keberadaan gedung pengadilan sulit dijangkau dan menjawab sangat sulit. Menurut Tim Survey, kemungkinan jawaban ini diberikan oleh responden yang berasal dari luar Kota Pasuruan, misalnya dari Kabupaten-Kabupaten di Propinsi Jawa Timur.

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 Negeri Pasuruan sebesar **84,09** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan berada pada kategoriBAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori kurang BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan pada kategoriBAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan pada kategoriBAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan pada kategori BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Pasuruan pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pasuruan pada kategori BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pasuruan, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “produk spesifikasi pelayanan.” disusul ruang lingkup “kompetensi pelaksana”, dan “perilaku pelaksana”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pasuruan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **biaya/tarif,waktu pelayanan** dan **persyaratan**. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **maklumat pelayanan, prosedur, pengaduan pelayanan, saran dan masukan, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan produk spesifikasi jenis pelayanan** juga perlu ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim 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 penentuan biaya perkara dan eksekusi agar lebih transparan
 - Untuk biaya adm dibuat standar minimal dan maksimal
- 4. Untuk Bagian Hukum :
 - Sebaiknya konten di web site diupdate
- 5. Untuk bagian Pidana :
 - Untuk lebih mengawasi sidang terutama sidang yang menarik perhatian

RUJUKAN:

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.