



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI BANTEN**

**SEMESTER II PERIODE JULI - DESEMBER
TAHUN 2020**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI BANTEN

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

Disahkan di Serang,

Pada hari _____, Tanggal _____

TOP MANAGEMENT,

RESPATUN WISNU WARDOYO, S.H.

KOORDINATOR TIM SURVEI,

KETUA TIM SURVEI,

CHRISTANTO PUDJIONO, S.H., M.H.

POSMAN BAKARA, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan karunianya Pengadilan Tinggi Banten dapat melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II periode Juli sampai dengan Desember 2020 untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Banten.

Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Oleh karena itu, pemberian pelayanan publik oleh aparatur Pengadilan kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur Pengadilan dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana aparatur Pengadilan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuannya.

Akan tetapi, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Pengadilan di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur yang masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah.

Lahirnya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan

Informasi Publik, yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Pengadilan, mengisyaratkan akan pentingnya pelayanan publik yang maksimal dari berbagai aspek kepada masyarakat.

Seiring dengan itu, untuk mengukur Kepuasan Penyelenggara Pelayanan Publik maka Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Banten, untuk semester II periode Juli sampai dengan Desember 2020 telah dilakukan survey terhadap masyarakat pengguna layanan yang bertujuan sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil dalam langkah perbaikan pelayanan dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat harus terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kiranya Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Banten lebih maksimal.

Serang Desember 2020

KETUA

RESPATUN WISNU WARDOYO, S.H

NIP. 195405061984031002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Bab I Pendahuluan.....	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan dan Sasaran	5
C. Metode Survei.....	5
D. Jadwal SKM	6
Bab II Analisis	7
A. Persiapan Survei	7
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi	8
dan Waktu Pengumpulan Data	
C. Karakteristik Responden	10
D. Analisis Data Survei Kepuasan.....	13
Pegguna Layanan Pengadilan	
Bab III Penutup	26
A. Kesimpulan.....	26
B. Saran - saran	27

Lampiran :

- 1). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- 2). Table Sampel Morgan dan Krejcie;
- 3). Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Pengadilan pada saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut , jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap Pengadilan . Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit pelayanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Masyarakat Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Masyarakat Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2016 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu peraturan ini dipandang perlu untuk

disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan .

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai alat mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan juga sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil dalam langkah perbaikan pelayanan ke depan.

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 Banten.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Tinggi Banten.
2. Mendorong Pengadilan Tinggi Banten untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Pengadilan Tinggi Banten menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Metode Survei

a. Periode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Banten terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulanan (semester) atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Banten bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan

terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

b. Metode Penelitian.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

D. Jadwal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Periode pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Tinggi Banten dilaksanakan selama kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Juli sampai dengan Desember 2020. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 20 (dua puluh) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 5 (lima) hari kerja.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 (lima) hari kerja.
- c. Pengolahan data indeks, 5 (lima) hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja.

BAB II

ANALISIS

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Survey indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Banten dilaksanakan secara swakelola, dengan susunan sebagai berikut :

- 1) Penanggung Jawab : Ketua Pengadilan Tinggi Banten
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak 5 (lima) orang.
- 3) Sekretariat 1 (satu) orang.

Penyusunan survey indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Banten dilaksanakan Tim survei yang telah memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Responden survei indeks kepuasan masyarakat adalah Aparatur Pengadilan Negeri se-wilayah hukum Pengadilan Tinggi Banten sebagai pengguna layanan intern dan Advokat maupun pencari keadilan lainnya (Pembanding maupun Terbanding) sebagai pengguna layanan ekstern.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun survei indeks kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun semua layanan yang ada di Pengadilan Tinggi Banten.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitannya dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh di Pengadilan Tinggi Banten. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejele and Morgan (Lampiran II)* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi inenyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan pada waktu jam layanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Banten dan Pejabat Struktural dan fungsional serta petugas lainnya dari Pengadilan Negeri se-wilayah hukum Pengadilan Tinggi Banten.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

1. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Agar penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri, Pengadilan Tinggi Banten membuat formulir untuk bersedia sebagai responden.

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan hasilnya kemungkinan akan objektif, karena dalam pengisian jawaban lebih independen tanpa pengaruh dari Tim Survei.

Hasil survei indeks kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil survei indeks kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

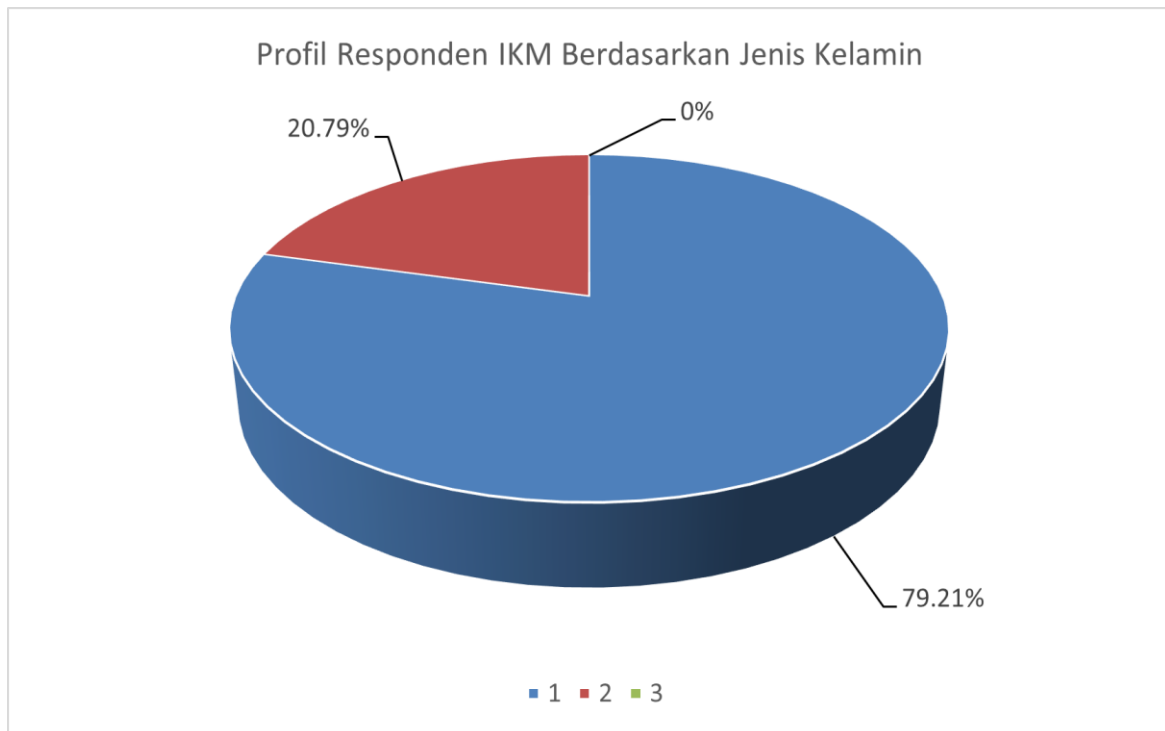
B. Karakteristik Responden

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)	Keterangan
-----	---------------	--------	----------------	------------

1	Laki	80	79,21%	
2	Perempuan	21	20,79%	
Jumlah		101	100,00	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 80 orang (79,21 %).

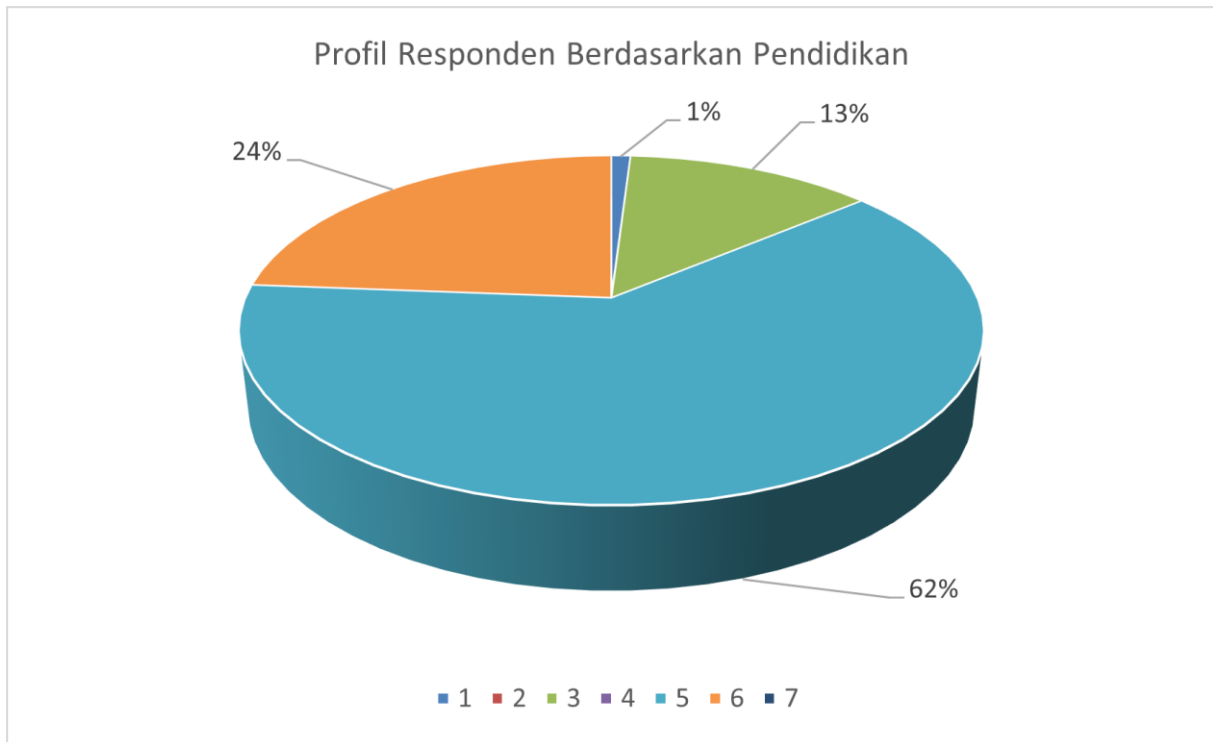


Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan :

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)	Keterangan
1	SD	1	1%	
2	SLTP	0	0%	
3	SLTA	13	13%	
4	D1-D3-D4	0	0%	
5	S1	63	62%	
6	S2-S3	24	24%	
7	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	0	0%	
Jumlah		101	100,00	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 63 orang (62%).

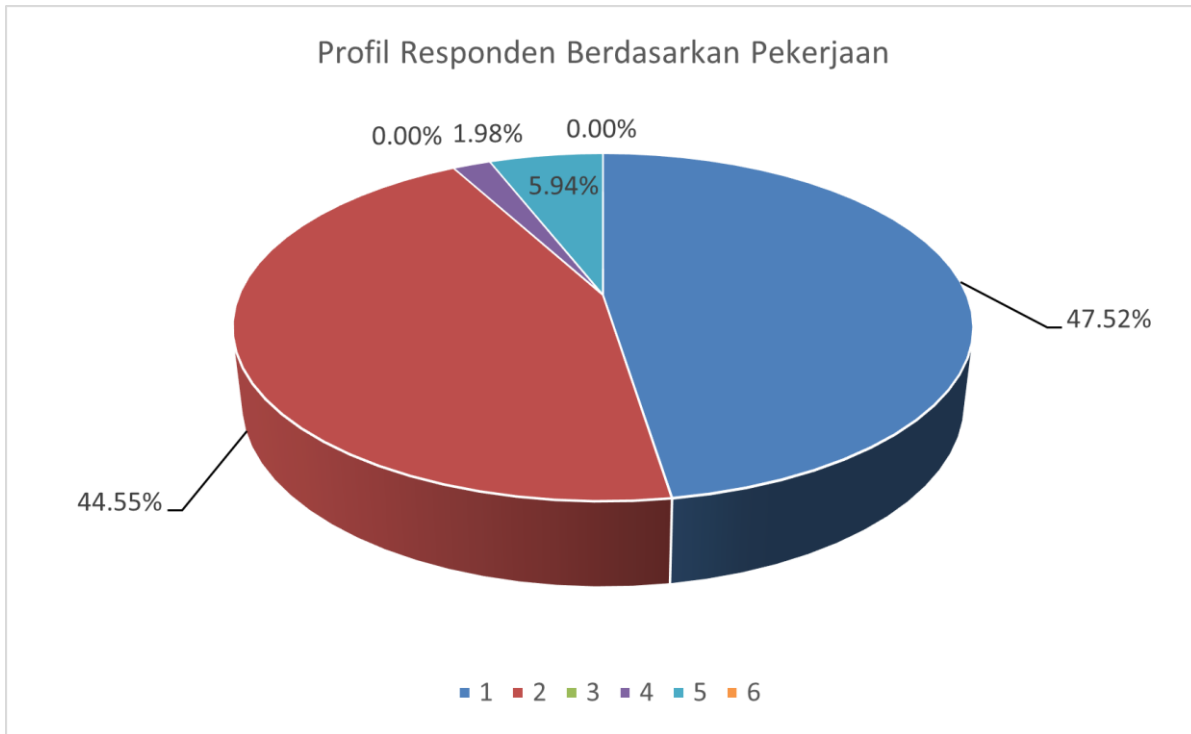


Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)	Keterangan
1	PNS/TNI/POLRI	48	47,52%	
2	Pegawai Swasta	45	44,55%	
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0%	
4	Pelajar/Mahasiswa	2	1,98%	
5	Advokat/Lainnya	6	5,94%	
6	Tidak Mencantumkan Pekerjaan Utama	0	0%	
Jumlah		101	100,00	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 48 orang (47,52%).



Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

D. Analisis Data Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Pengadilan Tinggi Banten

No. Resp.	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									KET.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	

96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Jumlah	367	359	356	350	352	364	361	372	369	
NRRper RL	3.63	3.55	3.52	3.47	3.49	3.60	3.57	3.68	3.65	
NRR	0.40	0.39	0.39	0.39	0.39	0.40	0.40	0.41	0.41	3,58
Tertimbang										
IKM Unit Pelayanan										89,38

Keterangan :

RL = Ruang Lingkup Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

***) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup dibagi dengan jumlah kuisisioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 : 3,26 - 4,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25 : 2,51 - 3,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 : 1,76 - 2,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 : 1,00 - 1,75

Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Banten adalah sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat	89,38
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel : Nilai rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Banten

N o.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	367	3,63	90,75	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	359	3,55	88,75	Sangat Baik	6
3	Waktu Penyelesaian	356	3,52	88	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	350	3,47	86,75	Sangat Baik	9
5	Produk	352	3,49	87,25	Sangat	8

	Spesifikasi Jenis Pelayanan				Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	364	3,60	90	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	361	3,57	89,25	Sangat Baik	5
8	Penanganan Pengaduan	372	3,68	92	Sangat Baik	1
9	Sarana dan Prasarana	369	3,65	91,25	Sangat Baik	2

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,67 berada pada interval 3,31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

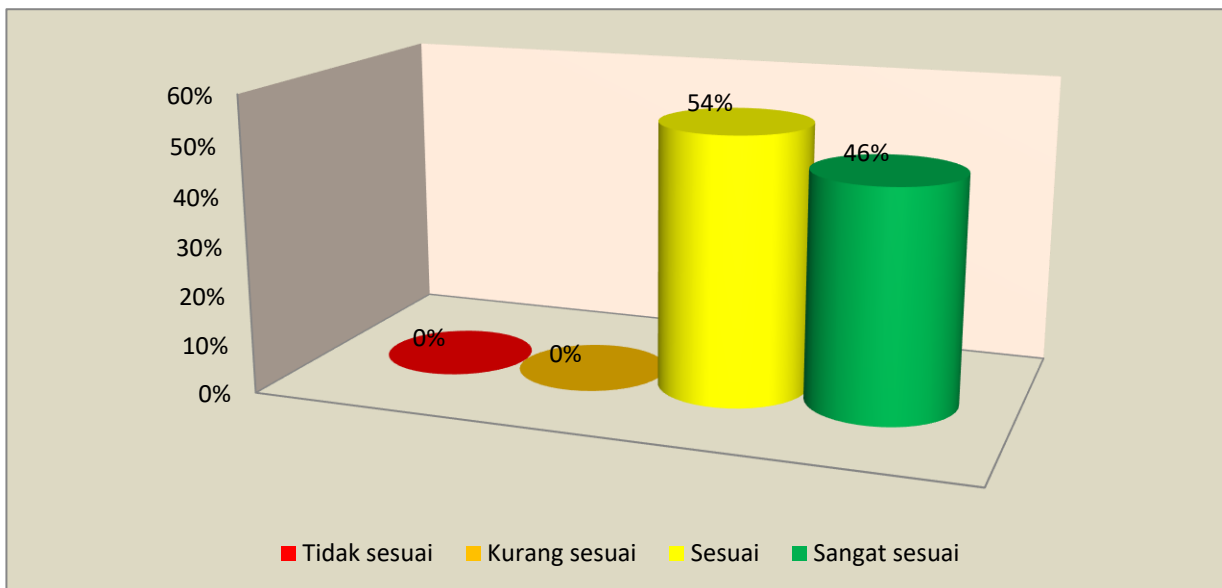
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup : Persyaratan

	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0%
2.	Kurang sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	43	53,75%
4.	Sangat sesuai	4	37	46,25%
Jumlah			80	100%

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



Gambar.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk permintaan informasi dan pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.45 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan

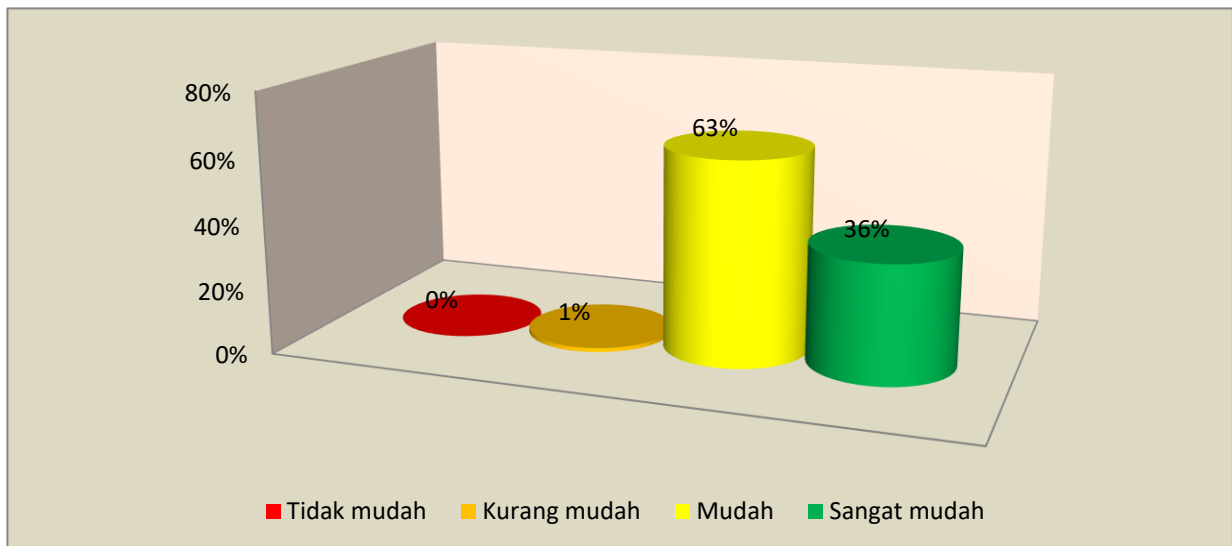
pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat baik	1	0	0%
2.	Baik	2	1	1,25%
3.	Kurang Baik	3	50	62,5%
4.	Tidak Baik	4	29	36,25%
Jumlah			80	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.31 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

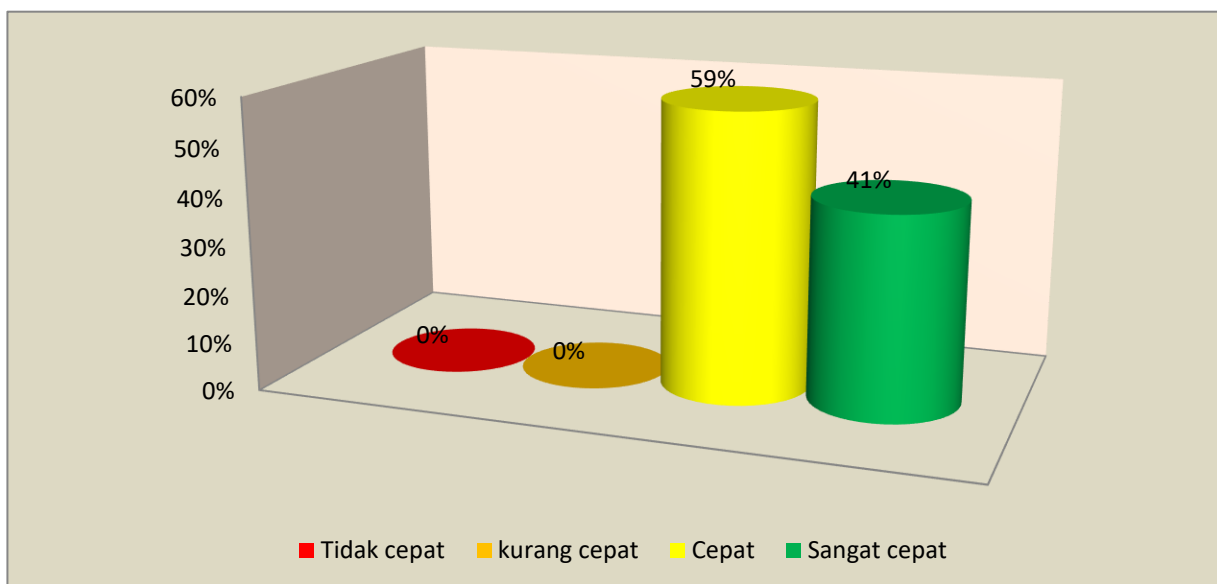
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban		Frekuensi	
			F	%
1	Tidak cepat	1	0	0 %
2	Kurang cepat	2	0	0 %
3	Cepat	3	47	58,75 %
4	Sangat cepat	4	33	41,25%
Jumlah			80	100%

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis dibawah ini:



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.48 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

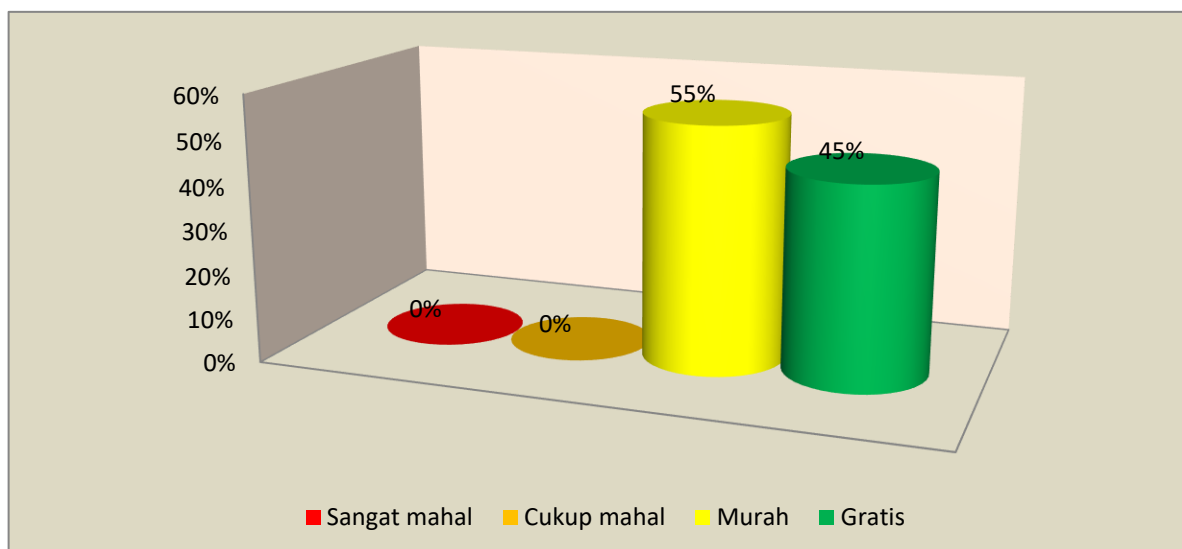
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat mahal	1	0	0%
2.	Cukup mahal	2	0	0%
3.	Murah	3	44	55%
4.	Gratis	4	36	45%
Jumlah			80	100%

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



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.41 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

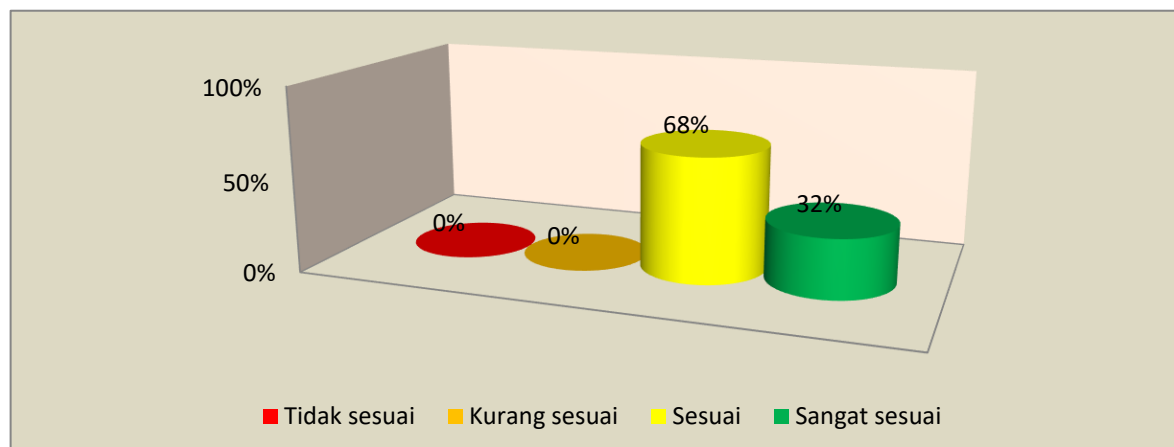
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada table berikut ini :

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

			Frekuensi	
			f	%
1	Tidak sesuai	1	0	0%
2	Kurang sesuai	2	0	0%
3	Sesuai	3	54	67,5%
4	Sangat sesuai	4	26	32,5%
Jumlah			80	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut



G

ambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.47 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

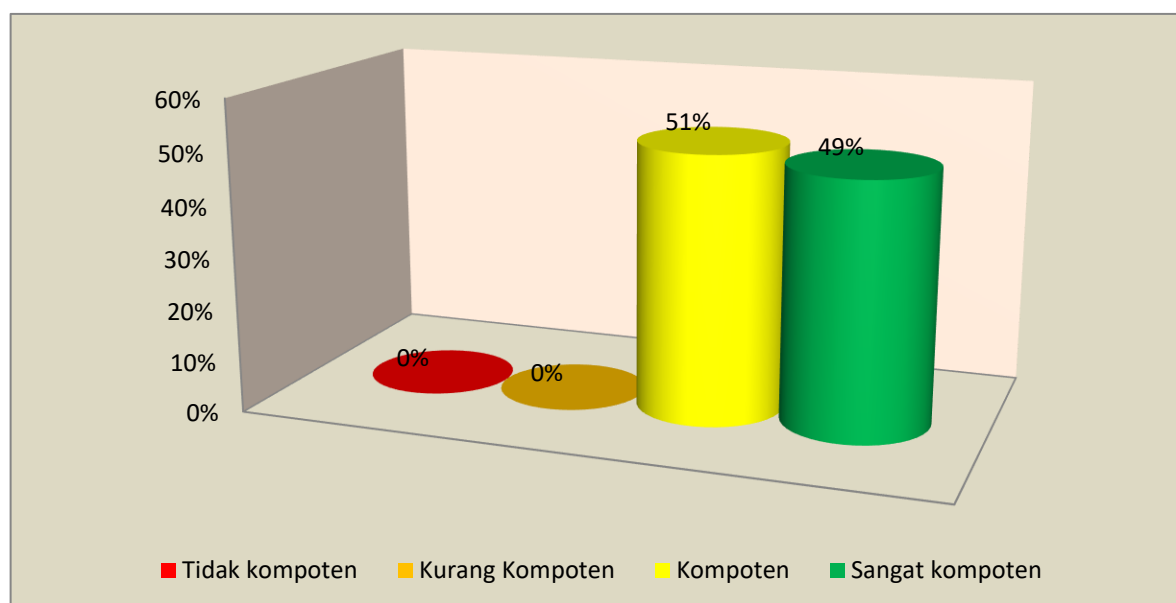
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Sko	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0%
2.	Kurang Kompeten	2	0	0%
3.	Kompeten	3	41	51,25%
4.	Sangat kompeten	4	39	48,75%
Jumlah			80	100%

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



ambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.54 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

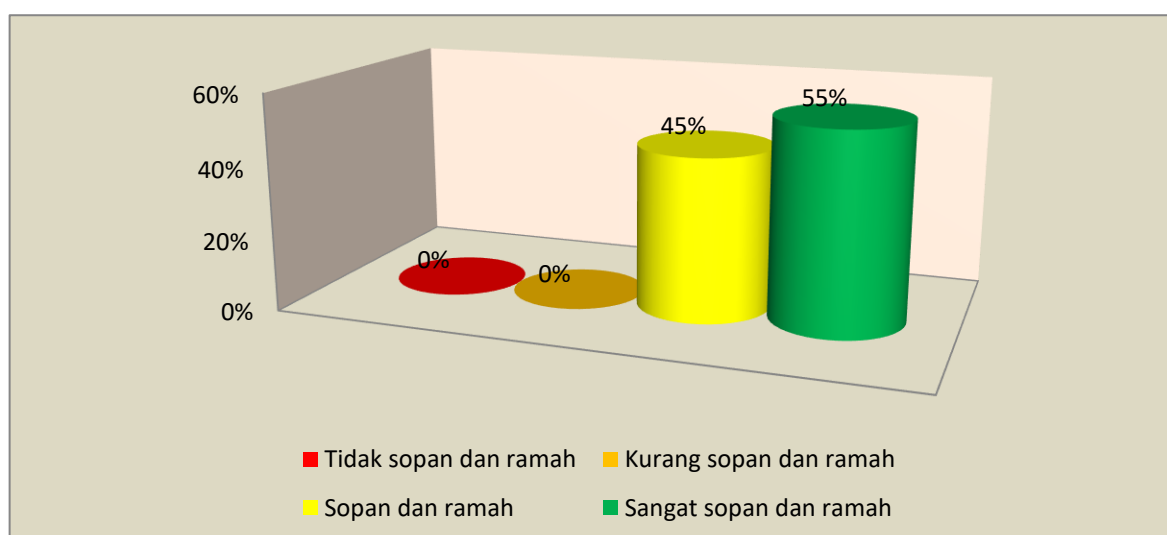
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sopan dan	1	0	0%
2.	Kurang sopan dan	2	0	0%
3.	Sopan dan ramah	3	36	45%
4.	Sangat sopan dan	4	44	55%
Jumlah			80	100%

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

Penanganan Pengaduan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut Media yang digunakan atau menjadi tempat maupun penunjang pelaksana layanan. Dari hasil analisis diperoleh Nilai skor adalah sebesar 3.42 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada katagori sangat baik.

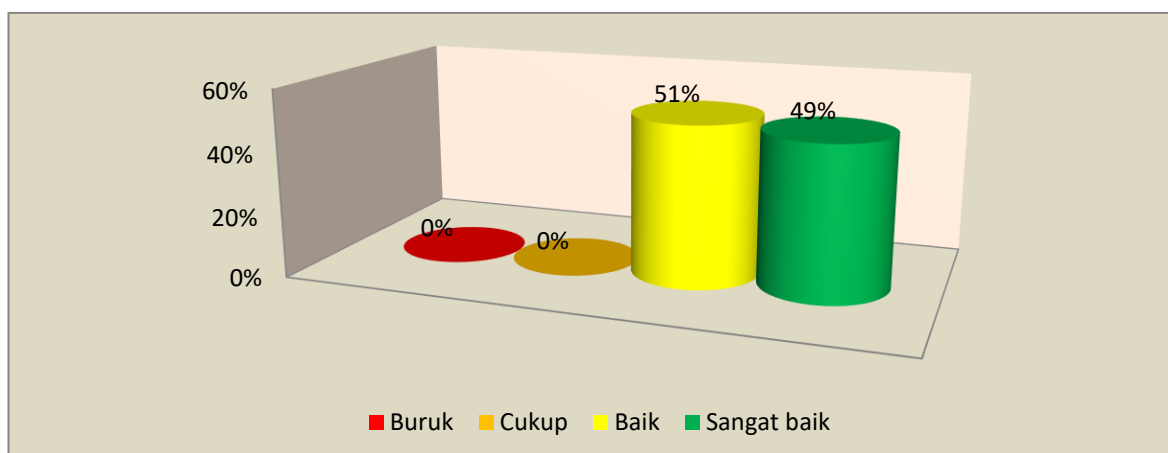
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0%
2.	Cukup	2	0	0%
3.	Baik	3	41	51,25%
4.	Sangat baik	4	39	48,75%
Jumlah			80	100%

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

I. Penanganan Pengaduan

Penangan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor adalah sebesar 3.8 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada katagori baik.

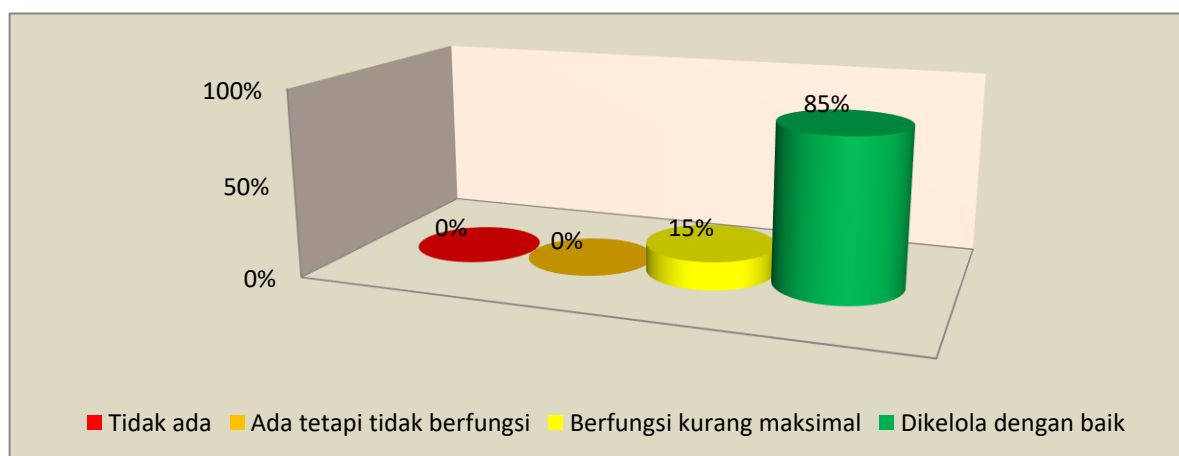
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuen	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0%
2.	Ada tetapi tidak	2	0	0%
3.	Berfungsi kurang	3	12	15%
4.	Dikelola dengan baik	4	68	85%
Jumlah			80	100%

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



Gambar 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Banten

Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis terhadap data survey yang dilakukan, disimpulkan :

1. Jika dilihat dari karakteristik responden, disimpulkan bahwa pengunjung pada Pengadilan Tinggi Banten sangat variatif dengan berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan, sehingga sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan.
2. Secara umum pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Banten Baik sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil survey semester 2 (dua) tahun 2020 dengan Nilai IKM = 87,15 (Sangat Baik).
3. Berdasarkan hasil survey dan analisis data survey, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap masing-masing unsur layanan di Pengadilan Tinggi Banten semester 1 tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel : Nilai rata-rata Unsur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Banten

N o.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	367	3,63	90,75	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	359	3,55	88,75	Sangat Baik	6
3	Waktu Penyelesaian	356	3,52	88	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	350	3,47	86,75	Sangat Baik	9
5	Produk Spesifikasi	352	3,49	87,25	Sangat Baik	8

	Jenis Pelayanan					
6	Kompetensi Pelaksana	364	3,60	90	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	361	3,57	89,25	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	372	3,68	92	Sangat Baik	1
9	Penanganan Pengaduan	369	3,65	91,25	Sangat Baik	2

4. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat didapat tiga unsur terendah yaitu :
1. Biaya / tarif (Peringkat 9 dari 9)
 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan (Peringkat 8 dari 9)
 3. Waktu penyelesaian (Peringkat 7 dari 9)

Bahwa berdasarkan dari tiga unsur tersebut di atas walaupun mendapat nilai terendah dari hasil survey namun masih dalam kategori nilai yang sangat baik.

B. Rekomendasi

1. Pengadilan Tinggi Banten sangat mengharapkan tambahan personil/pegawai, karena sekarang ini sangat kekurangan personil yang menyebabkan beberapa staf harus merangkap beberapa tupoksi. Kemampuan administrasi dan teknis sumber daya manusia yang tersedia harus selalu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang keahlian dan pendidikan yang dimiliki aparatur sehingga aktivitas pelayanan masyarakat dapat meningkat serta kualitas kinerja semakin bermutu.
2. Mahkamah Agung Republik Indonesia agar sedapat mungkin menyediakan anggaran yang cukup untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kerja di Pengadilan Tinggi Banten terutama yang berkaitan erat dengan pelayanan publik.
3. Hasil survei ini bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja Hakim, Pegawai dan tenaga Honorer Pengadilan Tinggi Banten.

