BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman standar pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasaan masyarakat di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada Minggu pertama Juli sampai dengan Minggu keempat bulan mei 2018. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	K e g i a t a n	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 – 5 Oktober 2018
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	6 – 31 Oktober 2018
3	Pengolahan Data	1 – 16 November 2018
4	Penyusunan dan Pelaporan	19– 30 November 2018

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survey menentukan metode survey, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survey membuat instrument berupa kuisioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survey memperbanyak kuisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survey.
5. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
6. Kuisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survey.
7. Tim survey menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEY

Dalam survey pada tahun 2018 di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A , seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu > 81,26 (lebih besar dari 81,26).

BAB II

METODE SURVEY

A. JENIS DATA

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistic dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

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.
Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A , 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 Serang Kelas 1 A setiap hari cukup besar, rata-rata adalah 250 orang pengunjung. Tim survey tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 500 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 250 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 250 orang x 5 hari kerja = 1250 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 1250 orang = 5000 orang
4. Jumlah Responden adalah 10 % x 5000 orang = 500 orang

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Pelayanan

   Pelayanan adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik teknis maupun administratif
2. Tata Cara Pelayanan

   Tata Cara Pelayanan adalah urutan cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan 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. Kualitas Hasil Pelayanan

   Kualitas Hasil 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. Kemampuan Petugas

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

7. Sikap Petugas

   Sikap Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kesanggupan (Integritas) Petugas

   Kesanggupan (Integritas) Petugas adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan (Tindak Lanjut/Respon)

   Penanganan (Tindak Lanjut/Respon) adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistic descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4-1}{4} = 0{,}75$$

NILAI INTERVAL KONVERSI

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase $= \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}}\ x\ 100\ \% = \frac{1}{4}\ x\ 100\ \% = 25\ \%$
2. Untuk skor maksimum dalam prosentase $= \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}}\ x\ 100\ \% = \frac{4}{1}\ x\ 100\ \% = 100\ \%$
3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum – skor minimum = 100 % - 25 % = 75 %
4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase $= \frac{interval}{jenjang} = \frac{75\ \%}{4} = 18,75\ \%$.

NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,11.

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

(Jumlah unsur yang disurvey = 9 unsur).

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang (0,11)}$$

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	16 Tahun s/d 26 Tahun	92	18,4
2	27 Tahun s/d 37 Tahun	123	24,6
3	38 Tahun s/d 48 Tahun	200	40
4	49 Tahun s/d 59 Tahun	35	7
5	60 Tahun s/d 70 Tahun	50	10
Jumlah		**500**	**100**

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berusia 38 tahun sampai dengan 48 tahun dengan jumlah 200 orang dari total 500 reponden (40%).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki - Laki	270	54
2	Perempuan	230	46
Jumlah		**500**	**100**

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 270 orang dari total 500 orang (54 %).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SLTA	170	345
2	Diploma	24	4,8
3	Sarjana	244	48,8
4	Pasca Sarjana	62	12,4
Jumlah		**500**	**100**

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana atau Pascasarjana yang berjumlah 244 orang dari total responden 500 orang (48,8 %).

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner umumnya (40 %) berusia antara 38 hingga 48 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 38 hingga 48 tahun adalah sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuesioner dapat dikatakan akan obyektif. Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 270 orang dari total 500 orang (54 %).

Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya (48,,8 %). berpendidikan Sarjana atau Pascasarjana.

BAB IV

HASIL SURVEY ANALISA DATA dan NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Karakteristik jawaban responden per unsur pertanyaan.

Hasil tabulasi data survey terhadap 500 responden adalah sebagai berikut :

Pilihan Responden / Tktan Nilai	U1		U2		U3		U4		U5	
	Pemilih	Nilai	Pemilih	Nilai	Pemilih	Nilai	Pemilih	Nilai	Pemilih	Nilai
A x 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B x 2	3	6	10	20	6	12	7	14	10	20
C x 3	147	741	290	870	260	780	260	780	200	600
D x 4	250	1000	200	800	234	936	233	932	290	1160
JUMLAH	500	174	500	1690	500	1728	500	1726	500	1780
Rata-rata = (Jmlh Nilai : Jmlh Responden)	3,50		3,38		3,46		3,46		3,56	

Pilihan Responden / Tktan Nilai	U6		U7		U8		U9	
	Pemilih	Nilai	Pemilih	Nilai	Pemilih	Nilai	Pemilih	Nilai
A x 1	0	0	0	0	0	0	0	0
B x 2	7	14	15	30	30	60	45	90
C x 3	300	900	825	855	150	450	305	915
D x 4	193	772	200	800	320	1280	150	600
JUMLAH	500	1685	500	1685	500	1790	500	1605
Rata-rata = (Jmlh Nilai : Jmlh Responden)	3,38		3,37		3,58		3,21	

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No.	Nilai Intervall	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Baik
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Unsur Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah
Nilai Rata 2	3.50	3,38	3,46	3,46	3,56	3,38	3,37	3,84	3,21	34.53
Nilai Rata2 Tertimbang Unsur Layanan (x 0,11)	0,39	0,37	0,38	0,38	0,39	0,37	0,34	0,42	0,35	3,78

IKM Unsur (x 25)	87.5	84.5	86.5	86.5	89	84,5	84.25	96	80.25	779
IKM Satuan Layanan = {(Jumlah IKM Unsur x 25) / (Jumlah Unsur)}										84,90
Persepsi Layanan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik

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

Indeks Kepuasan Masyarakat	**84,90**
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

Tabel : Nilai rata-rata Unsur Pelayanan di Pengadilan Negeri Serang

		Jumlah	Nilai Rata-rata	Nilai IKM Unsur	
	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan	Unsur Pelayanan	Layanan (x 25)	Keterangan
1	Pelayanan	1747	3,50	87.5	Sangat Baik
2	Tata cara pelayanan	1690	3,38	84.5	Sangat Baik
3	Jangka waktu tat acara yang diperlukan	1728	3,76	86.5	Sangat Baik
4	Biaya yang dikenakan	1726	3,46	86.5	Sangat Baik
5	Kualitas hasil pelayanan	1780	3,56	89	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas	1685	3,38	84,5	Sangat Baik
7	Sikap petugas	1685	3,37	84.25	Sangat Baik
8	Kesanggupan (integritas) petugas	1790	3,84	96	Sangat Baik
9	Penanganan (tindak lanjut/respon)	1605	3,21	80.25	Baik

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A secara keseluruhan Bulan November tahun 2018 dengan nilai IKM adalah **84,90** dan artinyanilai rata-ratadari seluruh unsur penilaian Nilai IKM Bulan November tahun 2018 mengalami peningkatan dari hasil survey Bulan Mei tahun 2018 dengan Nilai IKM =**84.70** Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Serang adalah sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat	**84,90**
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

2. Berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
3. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 2 unsur yang tertinggi yaitu **Kualitas hasil pelayanan** adalah **86.5**, **Penanganan (tindak lanjut/respon)** adalah **86,5**
4. Pelayana terhadap pengguna pengadilan Negeri/PHI/Tipikor serang Kelas 1 A berdasarkan hasil IKM tahun 2018 maka langkah- langkah yang harus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pengguna Pengadilan Negeri/PHI/Tipikor Serang Kelas 1 A dapat berupa

- Melakukan kegiatan pelatihan bagi para petugas pelayanan satu pintu terpadu/*Front Office* dan meja informasi secara berkelanjutan, sehingga pengetahuan , keahlian dan keterampilan petugas dapat meningkat
- Bersikap pro aktif dalam menyelesaikan permasalahan dibidang tugas dan fungsi masing- masing bidang, sehingga waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sesuatu permasalahn di bidang tersebut tidak melakukan waktu terlalu lama,

B. Rekomendasi dari Responden

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya;
2. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Serang lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan;

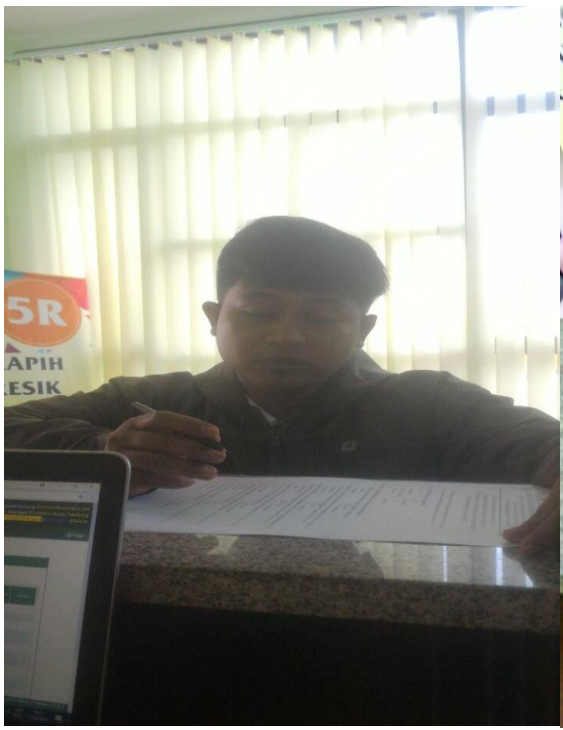
C. **Saran**

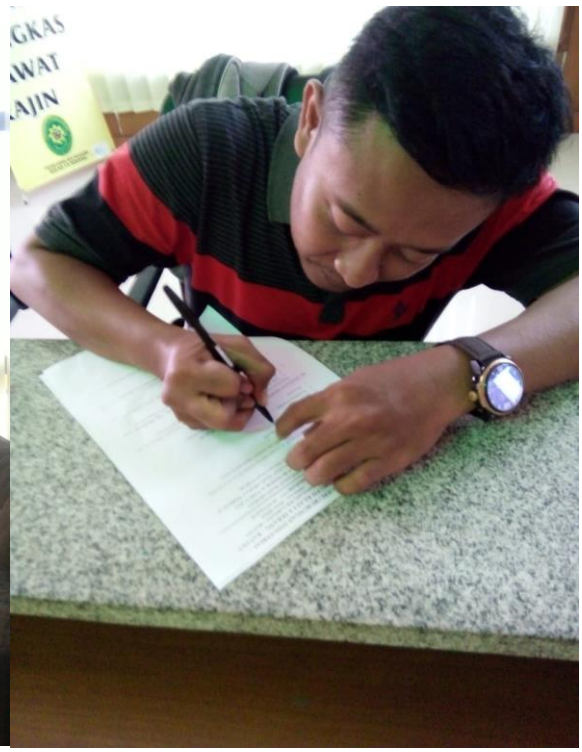
1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survey mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A , mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya

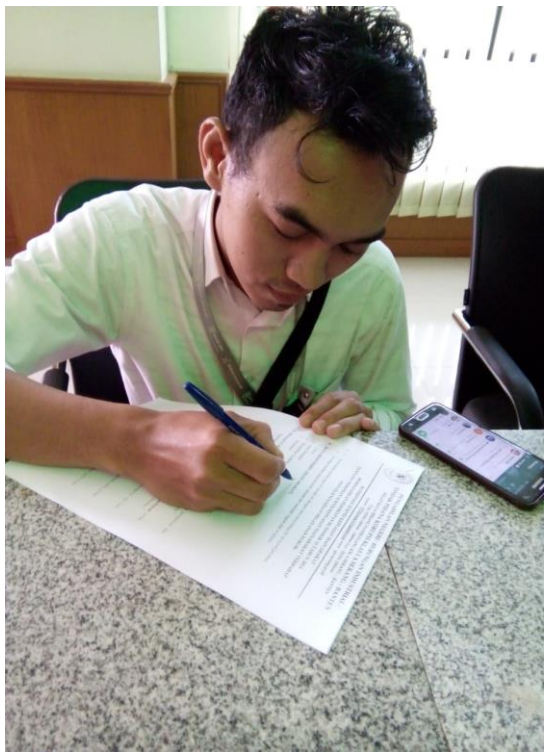
juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

DOKUMENTASI PELAKSANAAN

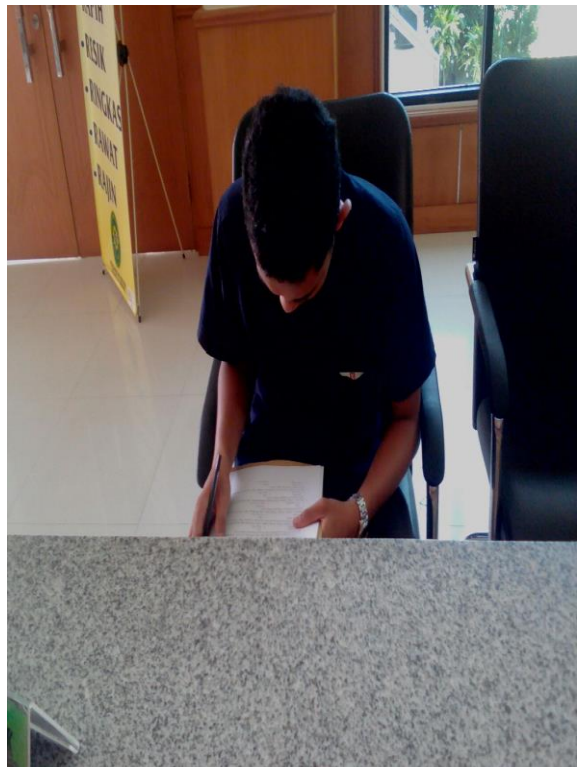
SURVEY IKM PENGADILAN NEGERI PHI/TIPIKOR SERANG KELAS 1 A







PERD



Kingland