

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2017



**Jl. SISWA - Tobelo**

**Telp. (0924) 2621006, 2621376 Fax. (0924) 2621006, 2621376**

**Halmahera Utara - Maluku Utara 97762**

**e-mail : pn\_tobelo@yahoo.co.id**

# **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 kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan 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 mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. 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 untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 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 Tobelo Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **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 Tobelo Kelas II. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2017.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II, 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, 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 PENELITIAN**

### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian 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 Tobelo Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, 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. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

### **C. Variabel Pengukuran**

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.

Prosedur

2. Prosedur

Prosedur adalah tata 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. 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 di Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II 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 Tobelo Kelas II ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

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

Nomor	Umur	Frekuensi	%
1	20 ó30	28	28
2	31 ó40	28	28
3	41 ó50	29	29
4	51 ó60	13	13
5	61 >	2	2
6	Tidak mencantumkan usia	-	-
Jumlah		100	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 41-50 tahun (29%)

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	88	88
2	Perempuan	12	12
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		100	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 88 orang (88%)



### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	2	2
2	SMP	14	14
3	SLTA	48	48
4	D3	7	7
5	S1	21	21
6	S2	6	6
7	Tidak mencantumkan Pendidikan Terakhir	2	2
Jumlah		100	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 48 orang (48%)

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Nomor	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	12	12
2	TNI/Polri	4	4
3	Pegawai Swasta	9	9
4	Wiraswasta	26	26
5	Petani/Nelayan	26	26
6	Pedagang	1	1
7	Lainnya	17	17
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan Utama	5	5
Jumlah		100	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai wiraswasta & petani/nelayan yang masing-masing sebanyak 26 orang (26%)

## BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II sebesar **79.69%** berada pada kategori **BAIK** (pada interval 62.51 s/d 81.25).

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

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
Di Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.2	Baik	4
2	Prosedur	3.19	Baik	5
3	Waktu Pelayanan	2.92	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3.11	Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.37	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.39	Sangat Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3.22	Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.11	Baik	7

## A. Persyaratan

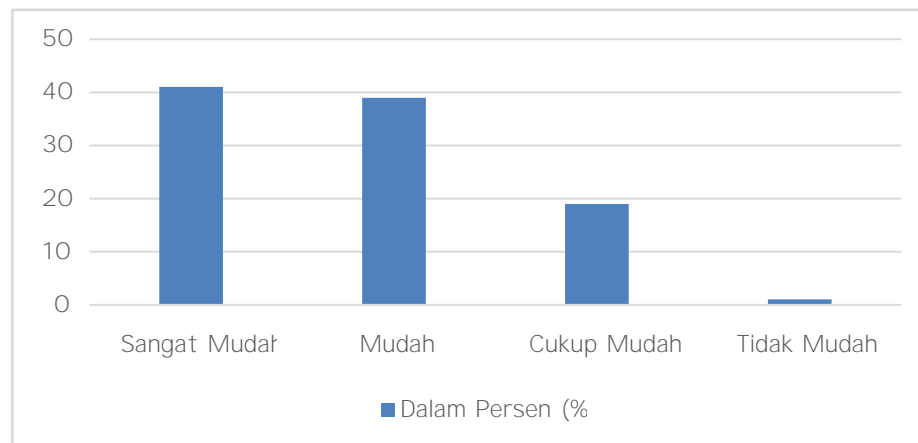
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.2 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	41	41
2.	Mudah	3	39	39
3.	Cukup Mudah	2	19	19
4.	Tidak Mudah	1	1	1
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Persyaratan

## B. Prosedur

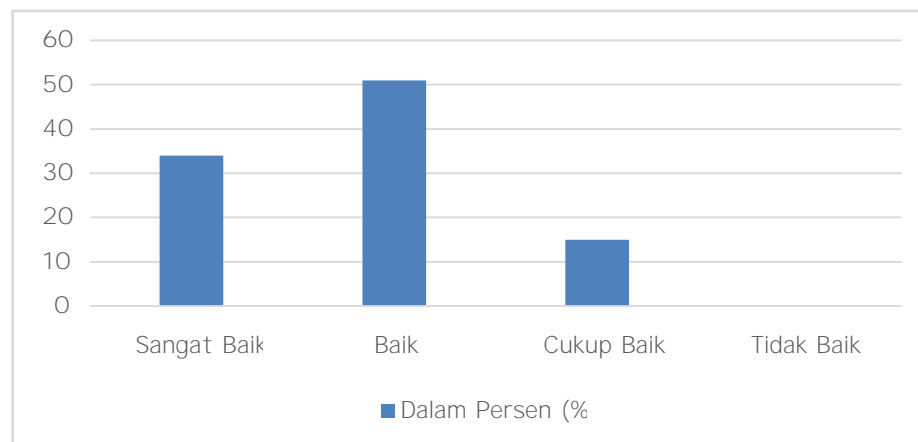
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.19 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **õ d c. Dengan demikian** kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	34	34
2.	Baik	3	51	51
3.	Cukup Baik	2	15	15
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

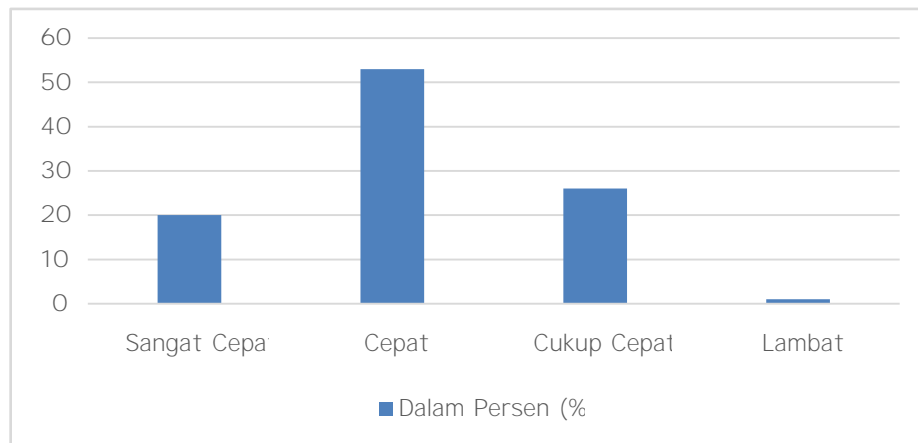
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.92 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **õ d c. Dengan demikian** kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	20	20
2.	Cepat	3	53	53
3.	Cukup Cepat	2	26	26
4.	Lambat	1	1	1
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

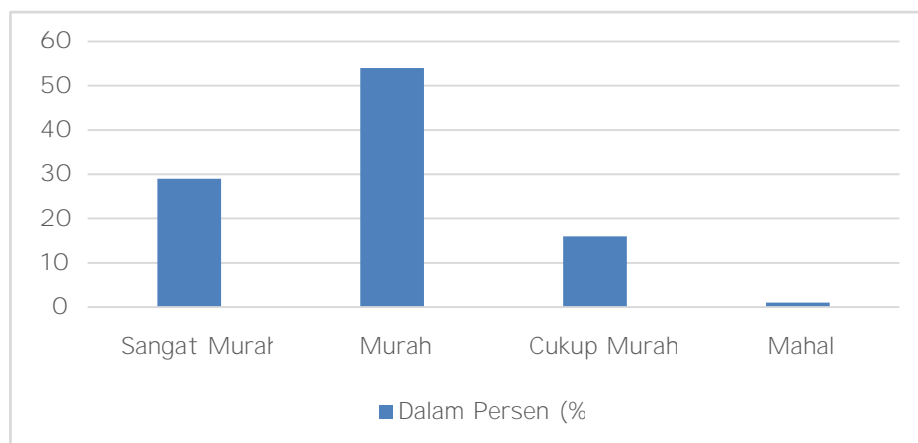
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.11 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **õ d c.k**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	29	29
2.	Murah	3	54	54
3.	Cukup Murah	2	16	16
4.	Mahal	1	1	1
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

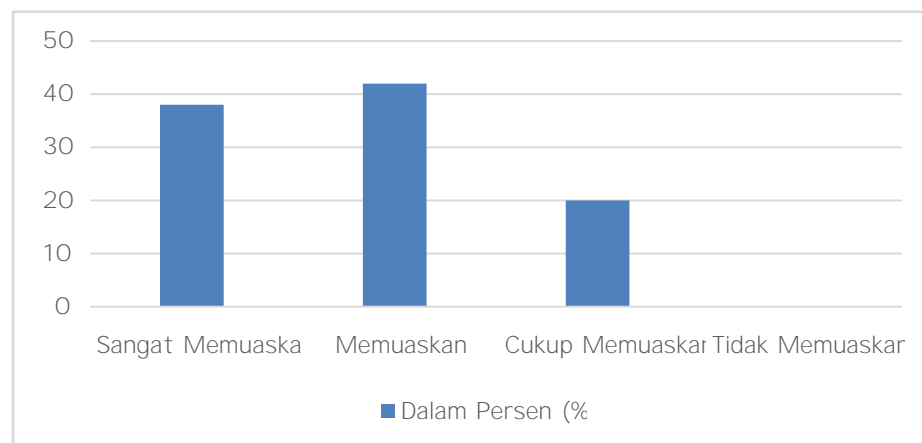
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.18 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **õ d c Dengan** demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	38	38
2.	Memuaskan	3	42	42
3.	Cukup Memuaskan	2	20	20
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

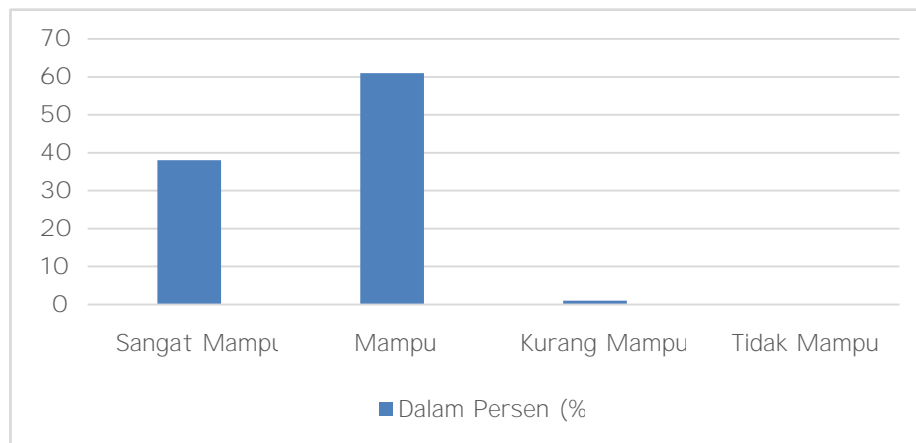
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.37 berada pada interval skor 3,26 ó 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	38	38
2.	Mampu	3	61	61
3.	Kurang Mampu	2	1	1
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana



### G. Perilaku Pelaksana

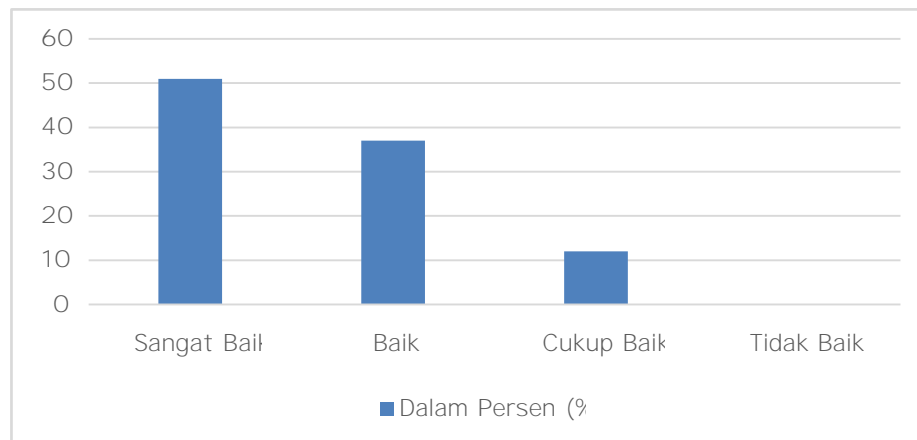
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.39 berada pada interval skor 3,26 ó 4,00 kategori " **u c p i c v** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	51	51
2.	Baik	3	37	37
3.	Cukup Baik	2	12	12
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

## H. Maklumat Pelayanan

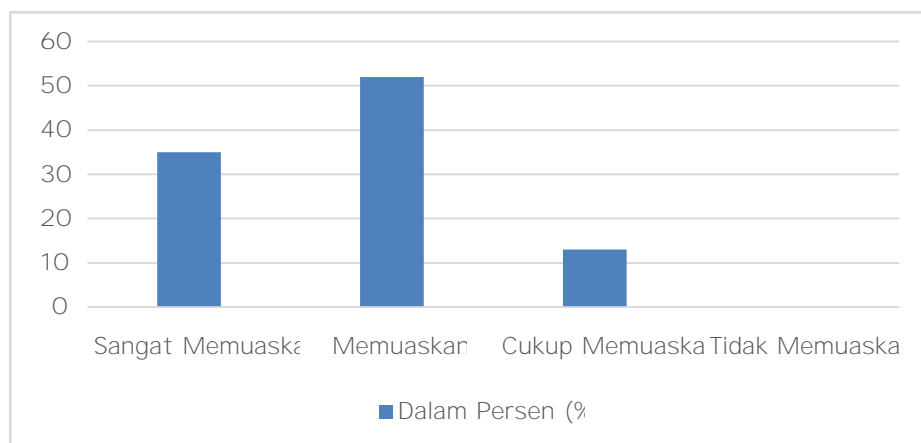
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.22 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **õ dkcmõ**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	35	35
2.	Memuaskan	3	52	52
3.	Cukup Memuaskan	2	13	13
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

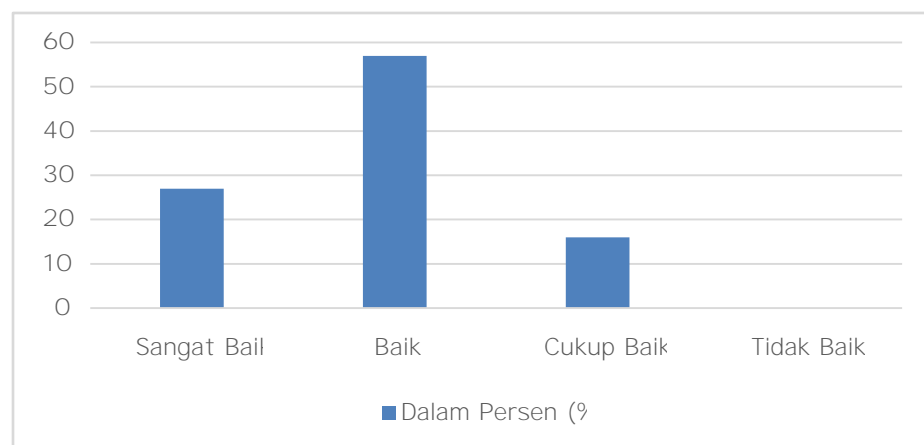
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.11 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	27	27
2.	Baik	3	57	57
3.	Cukup Baik	2	16	16
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100.0

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II  
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## **J. Hasil Survei Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Waktu persidangan yang tidak sesuai dengan undangan.
2. Perlu pengadaan warung atau kantin di sekitar halaman kantor.
3. Perlu peningkatan asas keadilan di tengah-tengah masyarakat, agar masyarakat merasa puas dengan putusan-putusan yang dikeluarkan oleh PN Tobelo.
4. Harus bersih dari suap.
5. Pada saat jam kantor, orang yang tidak berkepentingan seharusnya tidak mondar mandir di area kerja petugas.
6. Waktu pelaksanaan sidang lebih tepat lagi sesuai jam yang ditentukan.
7. Pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi
8. Jadwal sidang harus tepat waktu sesuai relas panggilan yang ditetapkan.
9. Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan tulus di atas kebenaran
10. Mengedepankan unsur keadilan dan kebenaran yang tidak dipengaruhi oleh apapun sebagai manusia yang berakhlak dan berkeTuhanan.
11. Perlu disiapkan kanti atau ruang kopi, teh dan makanan ringan.
12. Waktu sidang yang tidak tepat waktu.
13. Karena banyaknya perkara pidana maupun perdata, maka harus ada penambahan majelis hakim.
14. Harus ada kanti atau tempat makan dan minum.
15. Ketepatan waktu sidang.
16. Mensejahterakan pegawai sesuai dengan kewajiban yang menurut pantauan kami mereka bekerja sangat rendah hati dalam melayani masyarakat Tobelo.
17. Tambahkan majelis Hakim.
18. Perlu ada kotak saran dan masukan.
19. Menyediakan air minum.
20. Jangan merasa puas dengan pencapaian terbaik saat ini.
21. Memahami UUD 45 dan Pancasila sila ke 5 bahwa setiap warga Negara mempunyai hak dan kedudukan yang sama.

22. Jadilah manusia/pelayanan yang lebih baik lagi.
23. Tetapkan prosedur sesuai dengan aturan yang berlaku dan menjaga pelayanan yang baik, cepat dan tepat.
24. Makan sering tidak tepat waktu (tt. Tahanan)
25. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang berkeadilan.
26. Meningkatkan semangat profesionalisme kerja.
27. Pelayanan yang lebih memuaskan lagi.
28. Pelayanan harus lebih dipermudah agar pengurusan, pengaduan, serta pendaftaran kuasa serta gugatan cepat dan memuaskan.
29. Pelayanan cukup baik, tingkatkan lagi.
30. Agar pelayanan dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi.
31. Menyediakan fasilitas kantin di area pengadilan.
32. Standar pelayanan perlu ditingkatkan lagi.
33. Tidak ada saran dan masukan karena pelayanannya sangat baik.
34. Mohon ditingkatkan pelayanannya.
35. Dengan cara pelayanan terhadap masyarakat cukup baik, mudah-mudahan dapat dipertahankan.
36. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih cepat dan lebih baik.
37. Masalah pelayanan bila perlu dipercepat lagi untuk memenuhi standar efektif dan efisien.
38. Agar lebih baik dan bagus untuk pelayanannya ke depan.
39. Sangat memadai, baik bangunannya maupun para pelayana-pelayan dalam hal melayani tentang hukum.
40. Hargai waktu, agar pelayanan kepada masyarakat cepat terlaksana dan tepat waktu.
41. Semoga lebih baik lagi.
42. Jika ada pengurusan yang sangat penting agar segera dapat diselesaikan.
43. Kalau bias dalam pelayanan agar tidak terlalu lama.
44. Terima kasih yang setinggi-tingginya atas pelayanan yang tepat.
45. Jam sidang agar dipercepat.
46. Sidang harus sesuai dengan jam yang ditetapkan.
47. Sangat berterima kasih atas pelayanan ibu/bapak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II sebesar **79.69** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup perilaku pelaksana kemudian disusul kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan, persyaratan, prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, terakhir waktu pelayanan.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Tobelo Kelas II hendaknya meningkatkan lagi pelayanan khususnya pada ruang lingkup **persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, maklumat pelayana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan**. Berdasarkan hasil survei berada pada peringkat baik.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Jadwal sidang tepat waktu
  - Putusan yang adil bagi seluruh masyarakat
2. Untuk bagian Umum dan Keuangan :
  - Pengadaan air minum di ruang tunggu sidang
  - Pengadaan kantin
  - Jadwal makan tahanan yang tepat waktu
3. Untuk bagian Perdata :
  - Peningkatan pelayanan pengurusan gugatan
4. Untuk bagian Hukum :
  - Peningkatan pelayanan pengurusan surat-surat keterangan
  - Perbaiki layanan pengaduan, saran dan masukan
5. Untuk bagian Pidana :
  - Pengawasan efektifitas ruang sidang

# LAMPIRAN



## DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEY OLEH RESPONDEN

