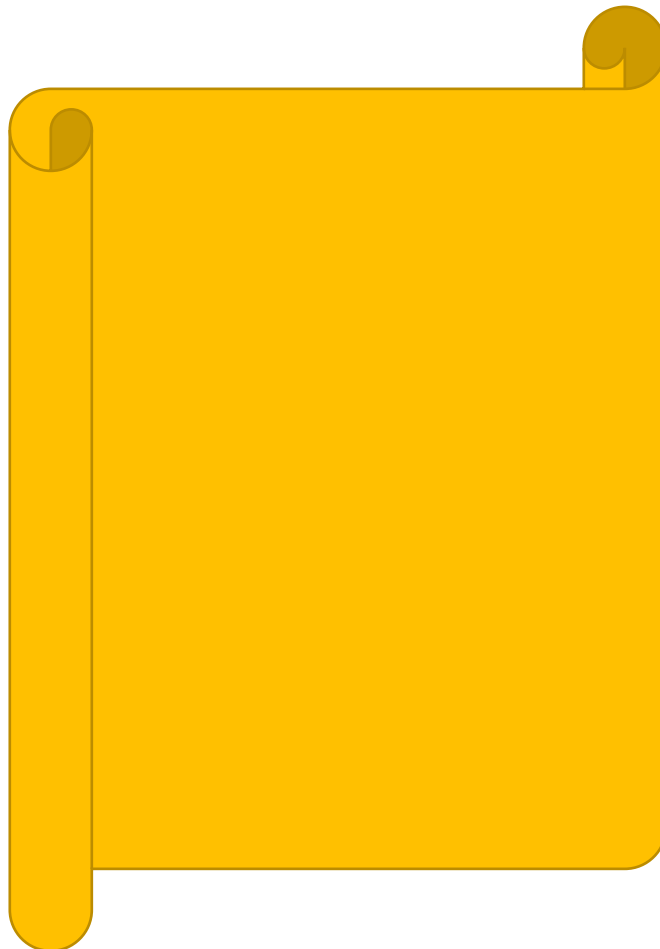


LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN KE DUA
APRIL S/D JUNI 2023



PENGADILAN NEGERI ROTE NDAO KELAS II
2023

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit - unit pelayanan publik secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Rote Ndao selaku penyelenggara pelayanan publik mengadakan survei ini. Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Persepsi Korupsi dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan serta menghindari perilaku KKN dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Survei ini meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao dengan instrumen kuesioner.

Pelaksanaan program survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga pelaksanaan survei dapat terlaksana dengan baik dan lancar dan dapat dijadikan tolok ukur bagi Pengadilan Negeri Rote Ndao untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao.

Ba'a, Juli 2023

Tim Survei

LEMBAR PENGESAHAN

Disahkan Di Rote Ndao
3 Juli 2023

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Rote Ndao

Ketua Tim Survey

Fransiska D. P. Nino, S.H.M.H
NIP. 19790402 200112 2 001

Yansye Margaritha Adoe, SH
NIP. 19730314 199203 2 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri dituntut untuk memenuhi harapan para pengguna layanan;

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Pengguna Layanan, oleh karena itu Pengadilan Negeri Rote Ndao melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara elektronik melalui aplikasi Sisuper sebagaimana diisyaratkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021; .

B. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Rote Ndao 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 Rote Ndao.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Rote Ndao.

C. Prinsip

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkesinambungan
5. Keadilan
6. Netralitas

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM, meliputi Metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah penyusunan survei, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian IKM dan analisis hasil survei dan rencana tindak lanjut.

E. Unsur SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup yang termuat dalam kuesioner yang diedarkan/diisi oleh responden, 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 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 (kesopanan/keramahan).

8. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

9. Sarana dan Prasarana

BAB II PEMBAHASAN

A. Hasil Survey IKM

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat secara elektronik melalui aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) sebagaimana diisyaratkan dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tertanggal 8 April 2021 yang telah dilaksanakan dari bulan April sampai dengan Juni 2023 sebanyak 79 (Sembilan puluh tujuh) orang responden yang telah mengisi survey, dan responden tersebut terdiri dari masyarakat pencari keadilan maupun instansi yang terkait dengan tugas pokok Pengadilan (polisi, jaksa, pengacara, pegawai Rutan, KPAI, LSM, dll), didapatkan hasil/nilai IKM yaitu **3,90 atau 97,47%** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Karakteristik responden dalam pengisian kuisisioner sebagai berikut :

a. Umur

Responden Menurut Karakteristik Umur

NO	UMUR	FREKUENSI	%
1	18-28	9	11.39
2	29-39	29	36.71
3	40-49	29	36.71
4	50-59	12	15.19
5	60-69	0	0.00
	Jumlah	79	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun dan 40-39 tahun sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang dengan persentase (36,71%).

b. Jenis Kelamin

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%
1	LAKI-LAKI	54	68.35
2	PEREMPUAN	25	31.65
	JUMLAH	79	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur diatas mayoritas

responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 (lima puluh empat) orang dengan persentase (68,35%).

c. Pendidikan

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	FREKUENSI	%
1	Tidak/Belum sekolah	0	0.00
2	SD	0	0.00
3	SMP	2	2.53
4	SMU	53	67.09
5	Diploma	0	0.00
6	Sarjana (S1)	24	30.38
7	Sarjana (S2)	0	0.00
8	Sarjana (S3)	0	0.00
	Jumlah	79	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pendidikan diatas mayoritas responden pada berpendidikan SMU sebanyak 53 (lima puluh tiga) orang dengan persentase (67,09%).

d. Pekerjaan

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	
		f	%
1	PNS	0	0.00
2	TNI	0	0.00
3	Polri	0	0.00
4	Swasta	52	65.82
5	Wirausaha	4	5.06
6	Tenaga Kontrak	0	0.00
7	Lainnya	23	29.11
	Jumlah	79	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama diatas mayoritas responden berprofesi kategori Swasta sebanyak 52 (lima puluh dua) orang dengan persentase (65,82%).

Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup yang termuat dalam kuesioner

dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>, antara lain :

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

Dari analisis data kuesioner yang telah diisi terkait 9 (Sembilan) ruang lingkup tersebut didapatkan hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,696	Sangat Baik	9
2	Prosedur	3,772	Sangat Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3,899	Sangat Baik	6
4	Biaya/Tarif	3.975	Sangat Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.987	Sangat Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3.975	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.962	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	3,823	Sangat Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	1

Deskripsi Hasil Monitoring dan Evaluasi

Dari hasil perhitungan nilai IKM diatas lebih lanjut diuraikan analisis masing-masing unsur (Sembilan unsur pelayanan), sebagai berikut :

1. 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 **3,696** dengan kategori **“SANGAT BAIK”**.

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

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rote Ndao

Unsur : Persyaratan

No	Persyaratan	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	24	30
4	Sangat Sesuai	4	55	70
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 70% responden yang memberikan nilai sempurna (sangat baik) dan 30% memberikan nilai baik.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,772** 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 Negeri Rote Ndao

Unsur : Prosedur

No	Prosedur	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Mudah	1	0	0.00
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	18	23
4	Sangat Mudah	4	61	77
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 77% responden yang memberikan nilai sempurna (sangat baik) dan 23% memberikan nilai baik.

3. 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 **3,899** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rote Ndao
Unsur : Waktu Pelayanan

No	Waktu Pelayanan	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	0	0.00
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	8	10
4	Sangat Cepat	4	71	90
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 90% responden yang memberikan nilai sempurna (sangat baik) dan 10% memberikan nilai baik.

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,975** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rote Ndao
Unsur : Biaya/tarif

No	Biaya/Tarif	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Cukup Mahal	2	0	0.00
3	Murah	3	2	3
4	Gratis	4	77	97
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 97% responden yang memberikan nilai sempurna (sangat baik) dan 3% memberikan nilai baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,987** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rote Ndao

Unsur : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Produk Spesifikasi	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0.00
3	Sesuai	3	1	1
4	Sangat Sesuai	4	78	99
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 99% responden yang memberikan nilai sempurna (sangat baik) dan 1% memberikan nilai baik.

6. 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 **3,975** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rote Ndao

Unsur : Kompetensi Pelaksana

No	Kompetensi Pelaksana	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0.00
3	Kompeten	3	2	3
4	Sangat Kompeten	4	77	97
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 97% responden yang memberikan nilai sempurna (sangat baik) dan 3% memberikan nilai baik.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,962** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rote Ndao

Unsur : Perilaku Pelaksana

No	Perilaku Pelaksana	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	3	4
4	Sangat sopan dan Ramah	4	76	96
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 96% responden yang memberikan nilai sempurna (sangat baik) dan 4% memberikan nilai baik.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,823** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rote Ndao

Unsur : Sarana dan Prasarana

No	Penanganan Pengaduan	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak ada	1	0	0
2	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	3
3	Kurang maksimal	3	13	16
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	66	84
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 84% responden yang memberikan nilai sempurna (sangat baik), 16% memberikan nilai baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Rote Ndao

Unsur : Penanganan Pengaduan

No	Maklumat Pelayanan	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	0	0
4	Sangat baik	4	79	100
Jumlah			79	100

Berdasarkan nilai disimpulkan bahwa 100% responden memberikan nilai sempurna (sangat baik).

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa setiap unsur berada pada kategori sangat baik dan unsur dengan rata-rata **terendah** yaitu unsur **Sarana dan Prasarana, Prosedur dan Persyaratan**;

B. Saran

Terkait dengan penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao yang dalam Kategori "SANGAT BAIK" maka Ketua Pengadilan Negeri Rote Ndao memberikan instruksi/himbauan kepada seluruh aparaturnya Pengadilan Negeri Rote Ndao sebagai berikut:

- Mempedomani ketentuan hukum yang berlaku;
- Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara prima;
- Mempertahankan predikat pelayanan sangat baik yang diberikan oleh masyarakat;
- Meningkatkan kinerja pelayanan dengan meningkatkan kualitas diri masing-masing aparaturnya maupun sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
- Meningkatkan sarana penyampaian informasi layanan dan persyaratan layanan kepada masyarakat melalui media cetak maupun elektronik;
- Sosialisasi berkelanjutan tentang berbagai sarana dan alur penanganan pengaduan, masukan dan saran pada Pengadilan Negeri Rote Ndao.