

LAPORAN

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA
PANGKALPINANG**



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

PERIODE JANURI S.D MARET

TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang pada tahun 2020 ini.

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 Tata Usaha Negara Pangkalpinang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam tahun 2020 ini dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan TUN Nomor : 1321/DjMT.3/B/11/2018 tanggal 6 Nopember 2018 dan Nomor: 773/DjMT.3/B/07/2019 tanggal 2 Juli 2019 perihal Laporan Kepuasan Pelayanan Publik.

Laporan hasil survei ini berisikan elemen-elemen yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Laporan ini memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang merupakan tolak ukur pelaksanaan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja kedepan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Tahun 2020 untuk Triwulan I ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 13 April 2020

Kasubag. Perencanaan, Teknologi
Informasi, dan Pelaporan



NORA AGUSTINA, S.Kom
NIP. 198308082009122005

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I	PENDAHULUAN
	A. Latar Belakang..... 1
	B. Tujuan dan Sasaran..... 2
	C. Rencana Kerja Pelaksanaan..... 2
	D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan..... 2
	E. Target Capaian Survey..... 3
BAB II	METODE SURVEY
	A. Jenis Data..... 4
	B. Teknik Pengumpulan Data..... 4
	C. Variabel Pengukuran IKM 5
	D. Teknik Analisa Data 7
BAB III	PROFIL RESPONDEN
	A. Usia Responden..... 9
	B. Jenis Kelamin Responden..... 9
	C. Pendidikan Terakhir Responden..... 9
	D. Pekerjaan Utama Responden..... 9
BAB IV	HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA
	1. Fasilitas Pengadilan..... 10
	2. Pendaftaran 11
	3. Persidangan..... 12
	4. Pemberian Salinan Putusan..... 12
	5. Pelayanan Informasi 13
	6. Pelayanan Pengaduan..... 14
	7. Pelayanan Persuratan 14
	8. Pengembalian Sisa Panjar Biaya 15
	9. Permohonan Eksekusi..... 15
	10. Aparatur Pengadilan..... 16
BAB V	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
	A. Kesimpulan 19
	B. Rekomendasi 19

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 public 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 Tata Usaha Negara Pangkalpinang telah melaksanakan survei pertama 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 sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survei yang dilaksanakan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Pada survei yang ini jumlah responden sebanyak 35 orang, dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut telah cukup representative mewakili masyarakat.

Survei Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Tahun 2020 dilakukan, dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei. Kalau dilihat dari hasil survei di bulan Januari s.d Maret 2020, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,87 kategori A** dengan kinerja **Sangat Baik**. Diharapkan hasil survei tersebut mencerminkan keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Tata usaha Negara Pangkalpinang karena sejak awal tahun hingga akhir Maret tahun 2020 seluruh pegawai PengadilanTata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari level Pimpinan, staf dan honor yang selalu berusaha terus menerus melakukan peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada Januari sampai dengan Maret 2020. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No .	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 s.d 30 Desember 2019
2	Tim survey melakukan survey sesuai jadwal	01 Januari s.d Maret 2020
3	Pengumpulan Data / Survey IKM	01 s.d 03 April 2020
4	Pengolahan Data	04 s.d 08 April 2020
5	Penyusunan dan Pelaporan	08 s.d 10 April 2020

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

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

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei periode Januari sampai dengan Maret 2020 di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu antara 81,26 s.d 100.

A. JENIS DATA

Data utama dalam survei 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 statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4. Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Penasihat Hukum
5. Pengunjung / Wartawan / Pengguna Pengadilan lainnya

Populasi di Pengadilan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 1 s.d. 2 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 5 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survei tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menggunakan sampel sebanyak 25 atau 25 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 3 orang responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 2 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 1 orang x 5 hari kerja = 5 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 5 orang = 20 orang,
4. Jumlah Responden adalah 15 % x 20 orang = 3 orang.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 10 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Fasilitas Pengadilan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam penyediaan fasilitas pengadilan.

2. Pendaftaran

Pendaftaran adalah tata cara pelayanan pendaftaran yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Persidangan

Persidangan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses persidangan.

4. Pemberian Salinan Putusan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada.

5. Pelayanan Meja Informasi

Produk Pelayanan Meja Informasi adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Pelayanan Pengaduan

Pelayanan Pengaduan adalah layanan yang harus disediakan terhadap setiap pengaduan yang ada.

7. Pelayanan Persuratan

Pelayanan Persuratan adalah pelayanan yang harus disediakan terhadap surat-surat yang masuk.

8. Pengembalian Sisa Biaya Panjar

Pengembalian Sisa Panjar Biaya Perkara adalah merupakan pengembalian sisa biaya perkara setelah perkara tersebut diminutasi.

9. Permohonan Eksekusi

Permohonan Eksekusi adalah layanan yang disediakan terhadap eksekusi perkara yang sudah putus.

10. Sikap Aparatur Pengadilan

Aparatur Pengadilan adalah segenap aparat di Pengadilan yang memberikan layanan di Pengadilan.

Berdasarkan ruang lingkup survei di atas, tim pelaksana survei di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Bagaimana tanggapan saudara mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik?

2. Pendaftaran

Bagaimana menurut saudara mengenai Pendaftaran Perkara yang ada di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

3. Persidangan

Bagaimana menurut saudara mengenai Layanan Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

4. Pemberian Salinan Putusan

Bagaimana menurut saudara mengenai Pemberian Salinan Putusan untuk jenis pelayanan yang saudara terima di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

5. Pelayanan Meja Informasi

Bagaimana menurut saudara pelayanan Informasi yang saudara terima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

6. Pelayanan Pengaduan

Bagaimana menurut saudara mengenai kemampuan petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

7. Pelayanan Persuratan

Bagaimana menurut saudara tentang Pelayanan Persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

8. Pengembalian Sisa Biaya Panjar

Bagaimana menurut saudara mengenai Pengembalian Sisa Panjar Biaya di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dengan pelayanan yang saudara terima?

9. Permohonan Eksekusi

Bagaimana menurut saudara mengenai penanganan Permohonan Eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang?

10. Sikap Aparatur Pengadilan

Apakah Aparatur Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sudah memberikan layanan yang maksimal bagi pelanggan/pencari keadilan?

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. 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: $4 - 1 = 0,75$

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 di peroleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase $= \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$

2. Untuk skor maksimum dalam prosentase $= \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$

3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum - skor minimum = $100 \% - 25 \% = 75 \%$

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase $= \frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75 \%}{4} = 18,75 \%$

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

Nilai Interval	Nilai Konversi	Nilai Interval Pelayan	Mutu Kinerja dan Persepsi
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 perhitungan jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan perhitungan jumlah seluruh nilai rata-rata per unsur.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai konversi pelayanan.

A. Usia Responden

Mayoritas responden ini berusia sekitar 24 tahun sampai dengan 50 tahun.

B. Jenis Kelamin Responden

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-Laki.

C. Pendidikan Terakhir Responden

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana .

D. Pekerjaan Utama Responden

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Wiraswasta yaitu Pengacara;

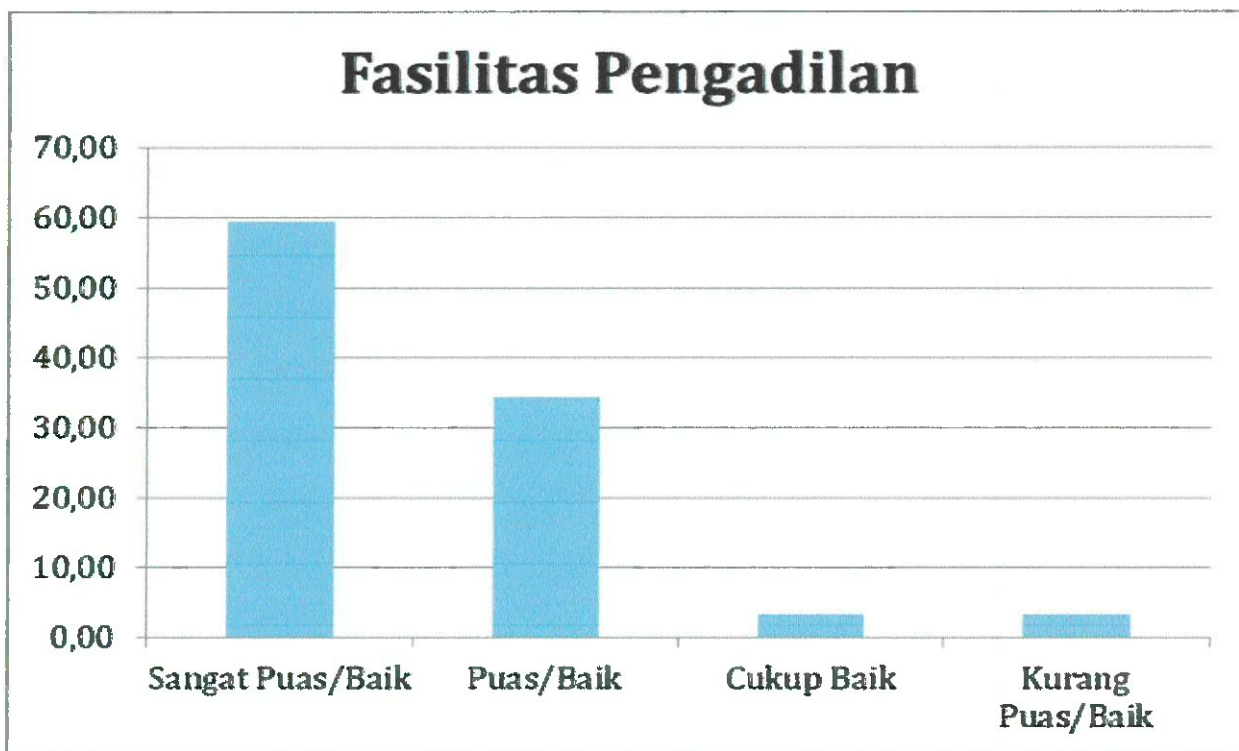
Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi quisioner umumnya berusia antara 17 hingga 24 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 17 hingga 24 tahun cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi quisioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya berpendidikan Sarjana. Walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) hingga Pascasarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja Wiraswasta yaitu sebagai Pengacara dan Pelajar/Mahasiswa, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang cukup mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.

HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang tersaji dalam data berikut ini:

1. Fasilitas Pengadilan

Hasil analisis pada ruang lingkup Fasilitas Pengadilan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

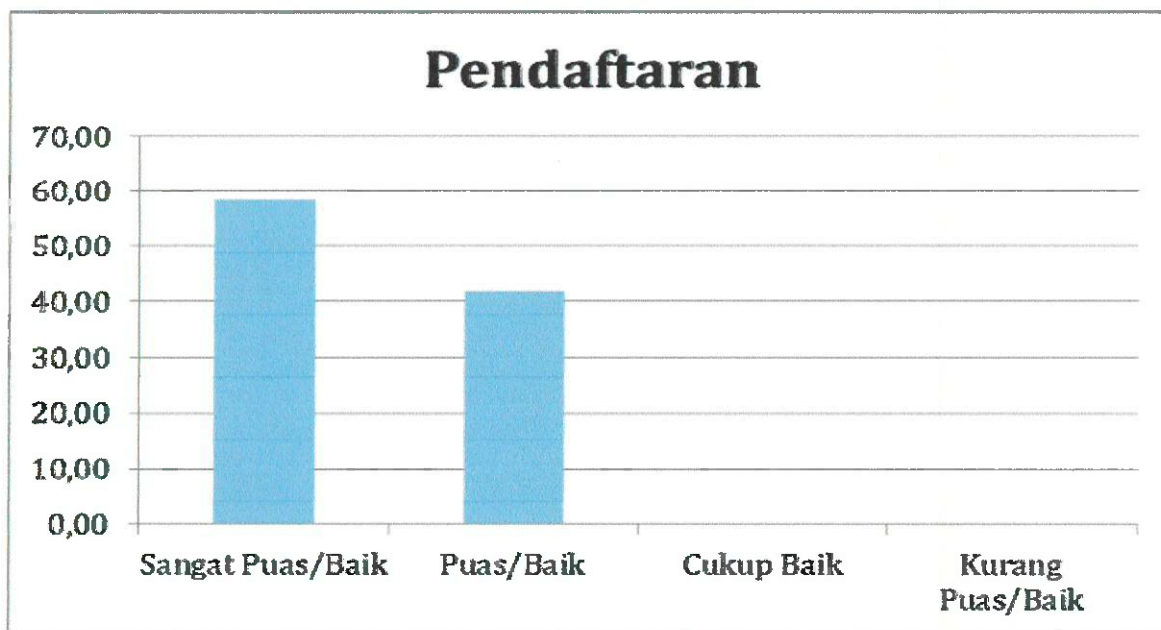


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Fasilitas Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Sangat Baik (2 responden / 59,38 %) , yang mengatakan Baik (1 responden / 34,38%). Hal ini menurut tim survei tidak terlepas dari Fasilitas Pengadilan yang disediakan, yang mengatakan Cukup Baik (0 responden / 3,13 %) sedangkan yang mengatakan Kurang Baik (0 responden / 3,13 %) .

2. Pendaftaran

Hasil analisis pada ruang **Pendaftaran** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



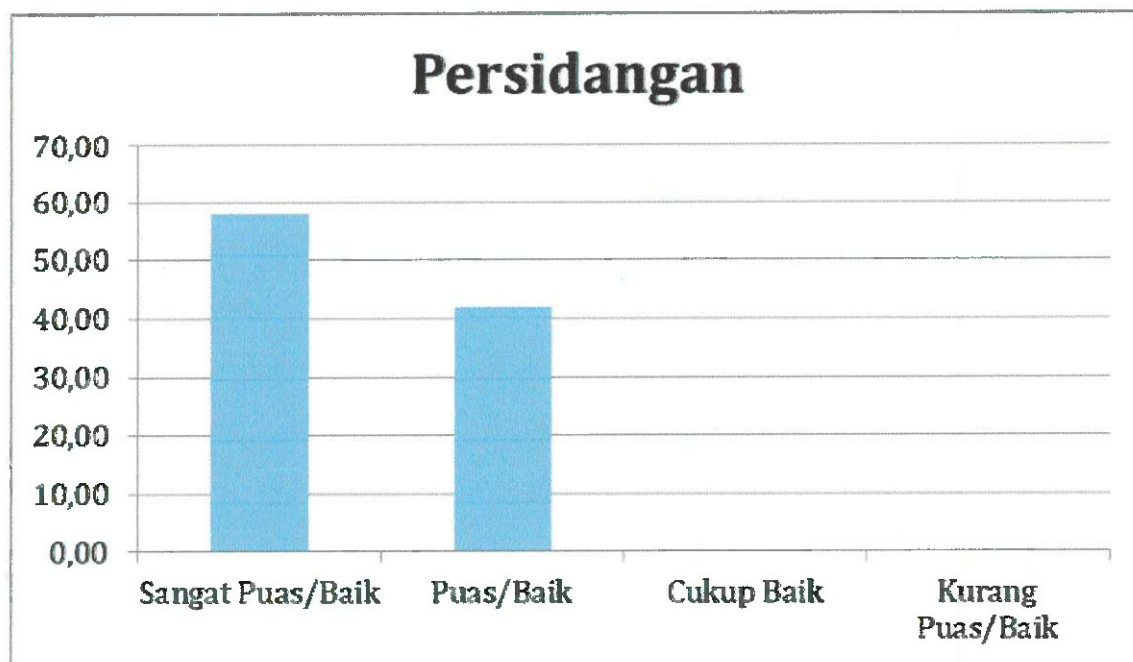
Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Prosedur pelayanan pendaftaran secara umum yang diberikan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, oleh responden dinyatakan **Sangat Baik (3 responden / 58,33%)**, menyatakan **baik (1 responden / 41,67%)**, menyatakan **Cukup Baik (0 responden / 0,00%)** dan **kurang baik (0 responden / 0,00%)**. Secara umum pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Perkara, banyak menghasilkan produk pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama. Masyarakat kadang kala tidak memahami atau tidak mau mengerti SOP yang telah ada, dan menganggapnya sebagai penghambat atau dimaksudkan untuk mempersulit.

Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing unit kerja adalah satu keniscayaan dan keharusan. Bila SOP ini tidak ada maka kekacauan dan ketidakjelasan kerja yang akan terjadi dan pada akhirnya juga akan merugikan masyarakat sendiri.

3. Persidangan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Persidangan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

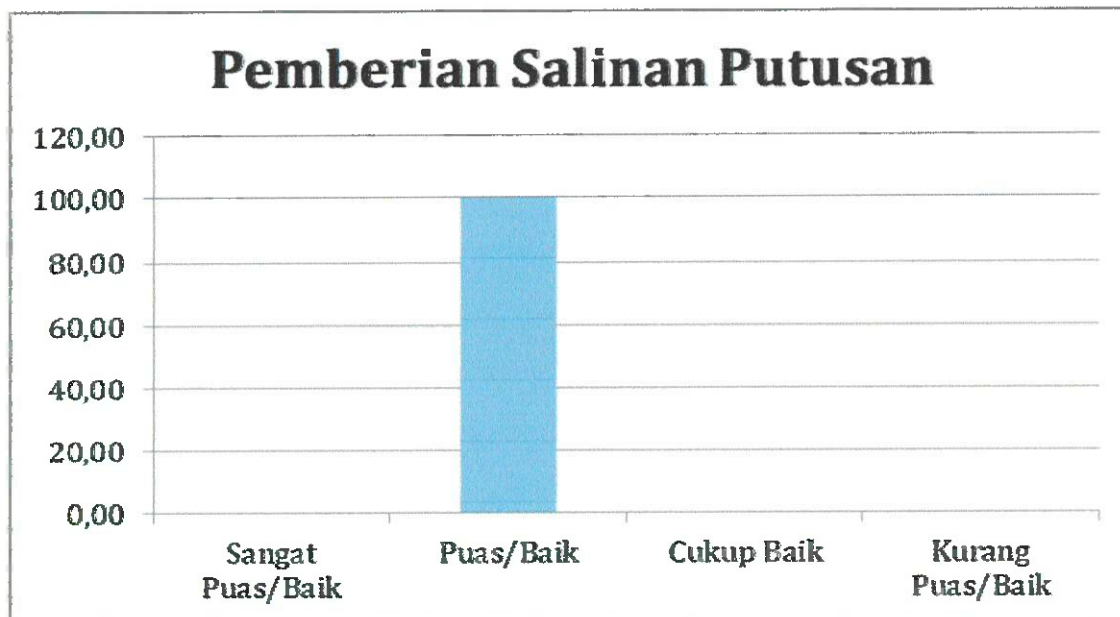


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Layanan Persidangan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (2 responden / 58,00%)**, yang menyatakan **baik (1 responden / 42,00%)**, menyatakan **cukup baik (0 responden / 0,00%)**, dan yang menyatakan **kurang baik (0 responden / 0,00%)**. Dalam memeriksa perkara, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan **Hukum Acara dan prosedur yang tidak boleh dilanggar**. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh dilangkahi. Untunglah saat ini telah ada Peraturan yang pada hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama- lama menunggu hasilnya.

4. Pemberian Salinan Putusan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pemberian Salinan Putusan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

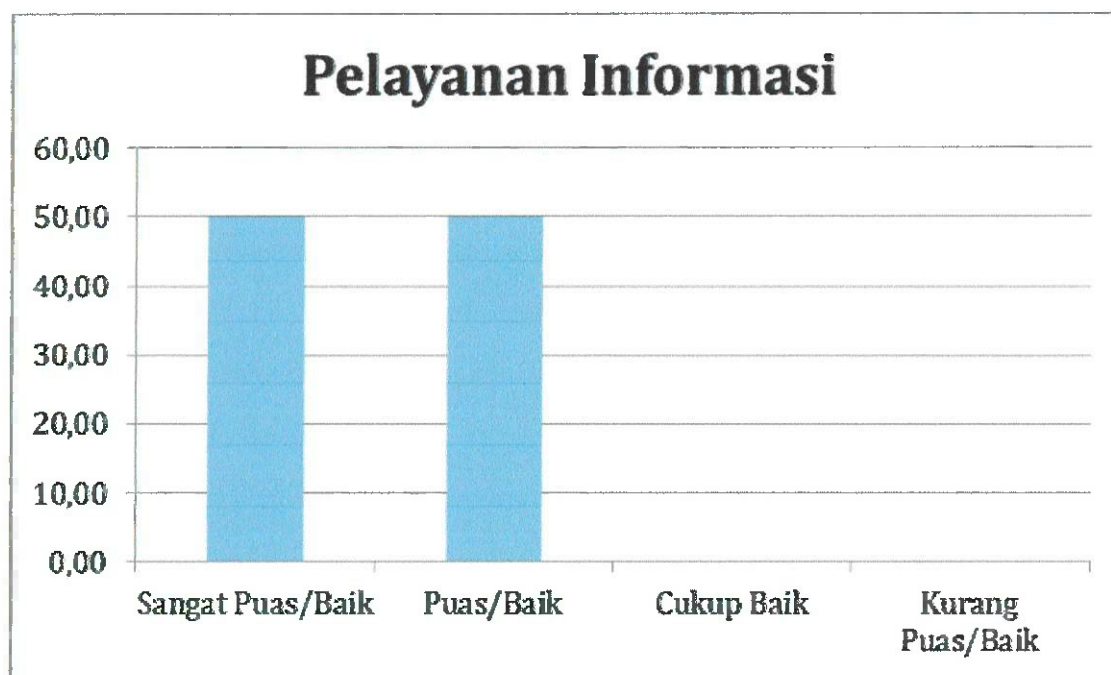


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Pemberian Salinan Putusan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (0 responden / 0%)**, menyatakan **baik (4 responden / 100,00%)**, yang menyatakan **cukup baik (0 responden / 0,00%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **kurang baik**.

5. Pelayanan Informasi

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



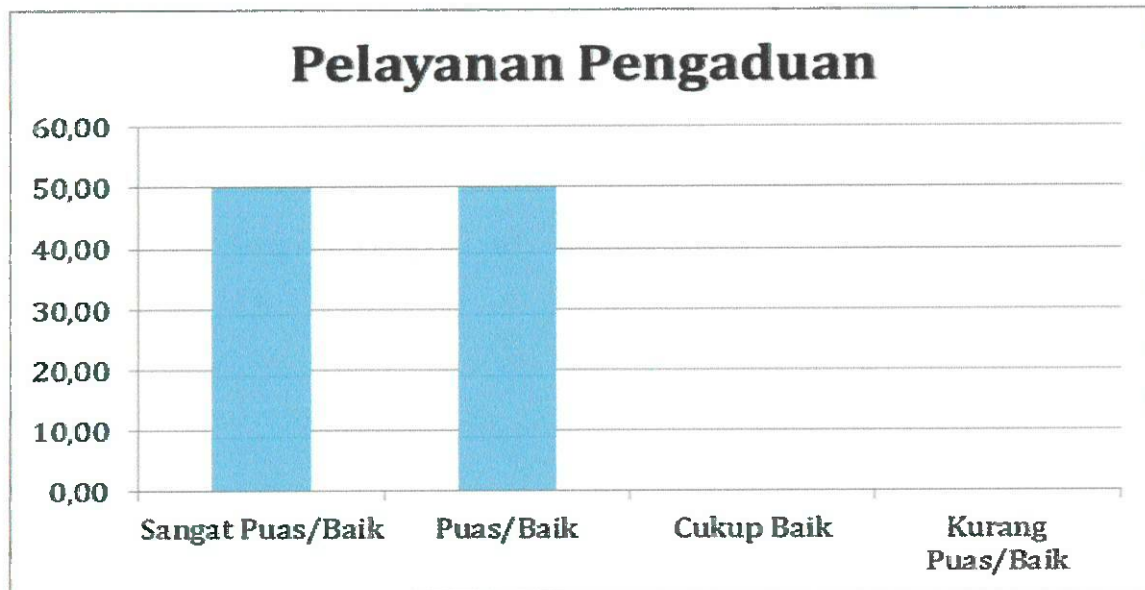
Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Pelayanan Informasi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pagkalpinang **Sangat Baik (2 responden / 50,00%)**,

menyatakan **baik** (2 responden / 50,00%), yang menyatakan **cukup baik** (0 responden / 0%), dan tidak ada responden yang menyatakan **kurang baik**.

6. Pelayanan Pengaduan

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

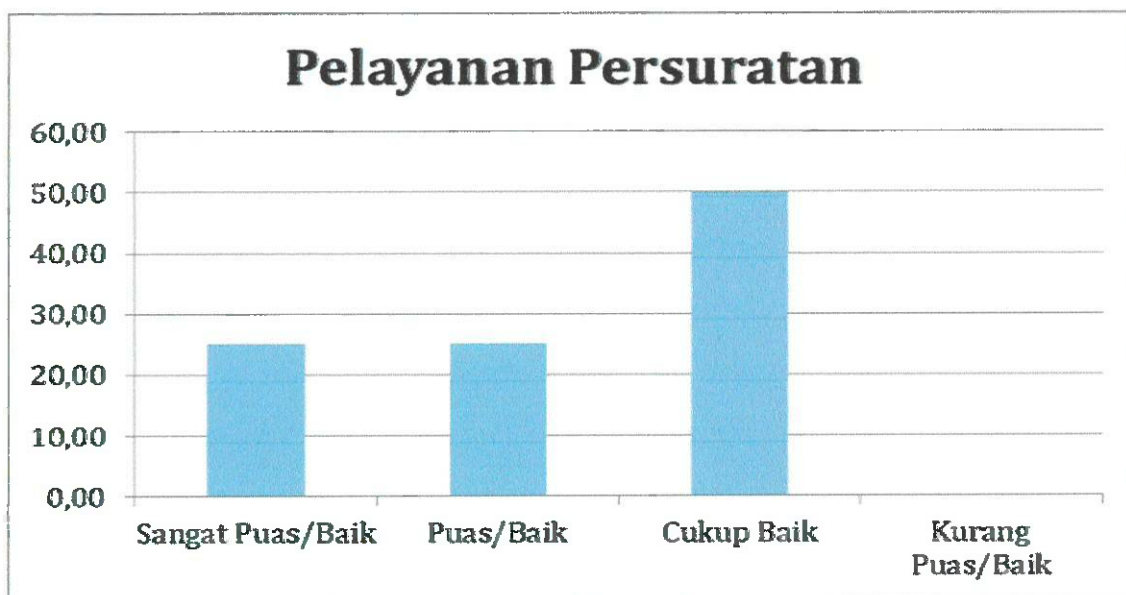


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Diagram di atas menunjukkan bahwa semua responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan Pengaduan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik** (2 responden / 50,00%), menyatakan **baik** (2 responden / 50,00%), yang menyatakan **cukup baik** (0 responden / 0%), dan tidak ada responden yang menyatakan **kurang baik**.

7. Pelayanan Persuratan

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

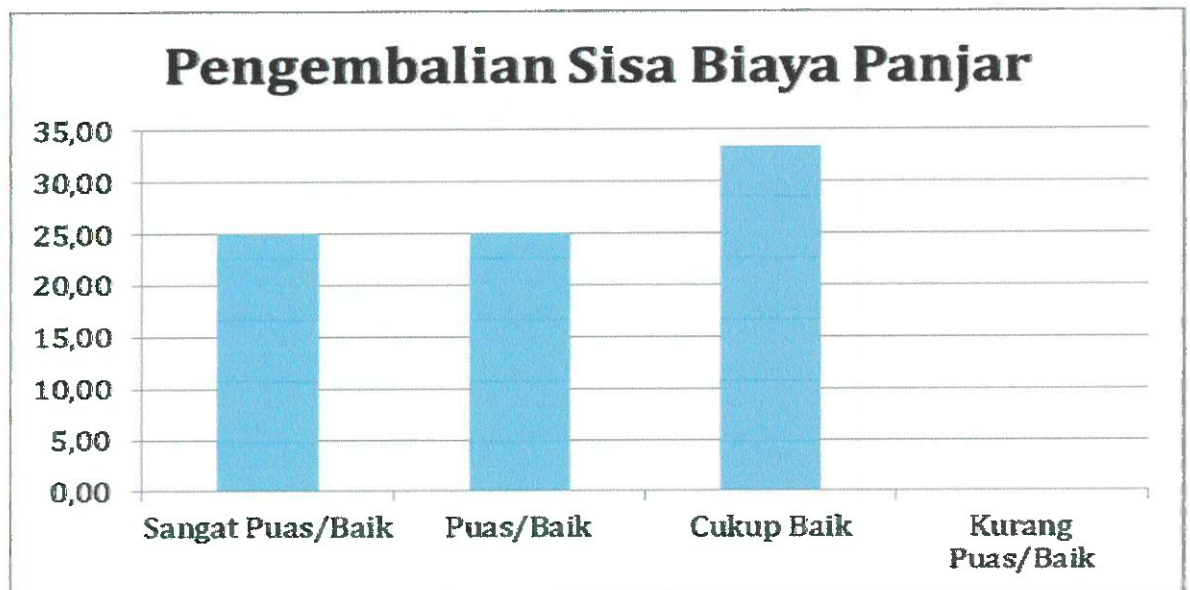


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan pelayanan persuratan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (1 responden / 25,00%)**, menyatakan **baik (1 responden / 25,00%)**, yang menyatakan **cukup baik (2 responden / 50,00%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **kurang baik**.

8. Pengembalian Sisa Panjar Biaya

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pengembalian Sisa Panjar Biaya** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini :

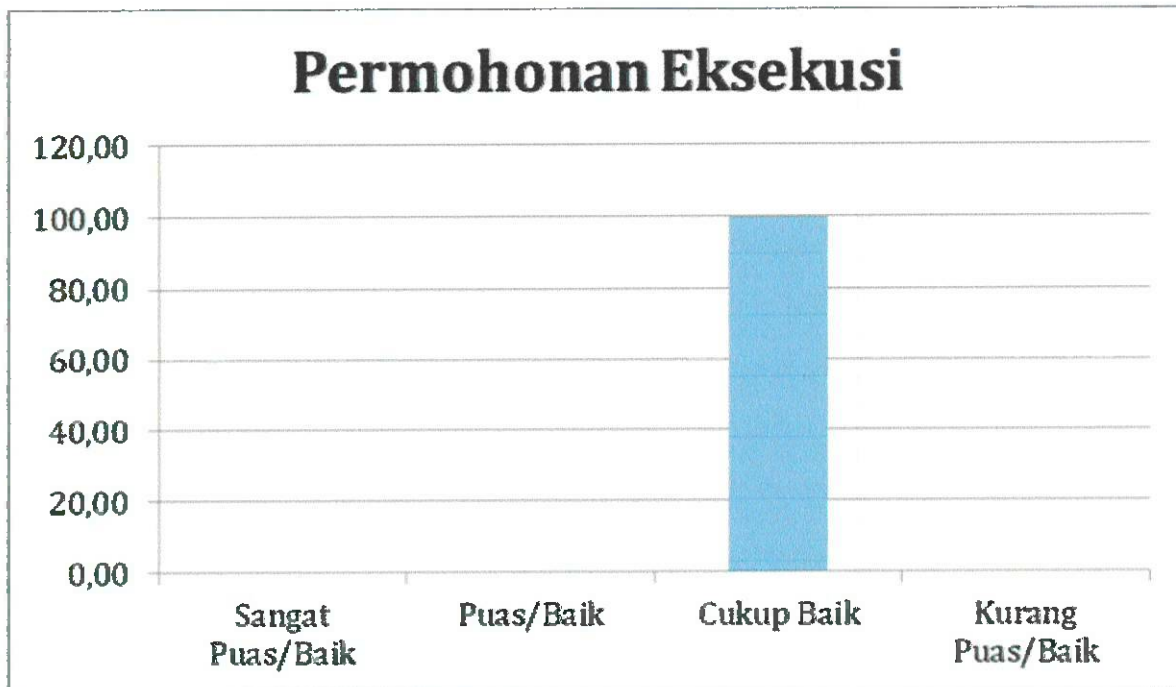


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Pengembalian Sisa Panjar Biaya di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (1 responden / 25,00%)**, menyatakan **baik (1 responden / 25,00%)**, yang menyatakan **cukup baik (2 responden / 50,00%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **kurang baik**. Hal ini menunjukkan bahwa setiap perkara yang sudah diputus dan diminutasi, jika masih ada sisa panjar biaya, maka pihak berperkara segera dihubungi untuk mengambil sisa panjar biaya perkara tersebut.

9. Permohonan Eksekusi

Hasil analisis pada ruang lingkup **Permohonan Eksekusi** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

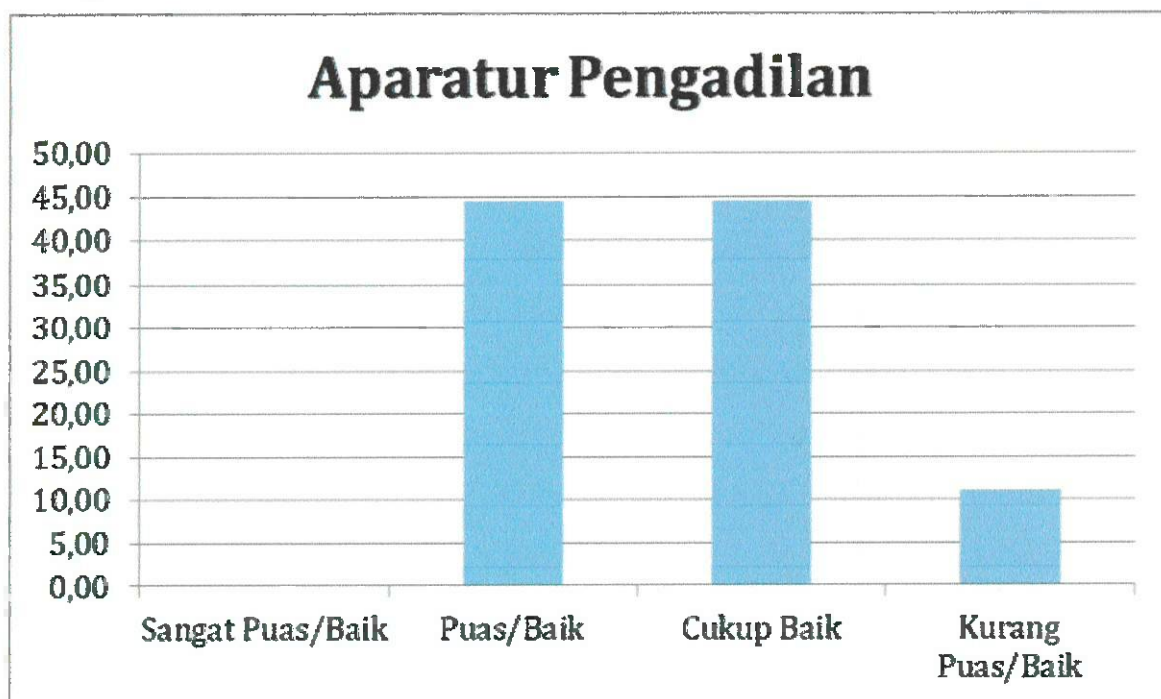


Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Permohonan Eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang **Sangat Baik (1 responden / 25,00%)**, menyatakan **baik (1 responden / 25,00%)**, yang menyatakan **cukup baik (2 responden / 50,00%)**, dan tidak ada responden yang menyatakan **kurang baik**.

10. Aparatur Pengadilan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Aparatur Pengadilan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang 2019

Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Aparatur Pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang kinerjanya **Sangat Baik (4**

responden / 100,00%), menyatakan baik (0 responden / 0,00%), yang menyatakan cukup baik (0 responden / 0,00 %), dan tidak ada responden yang menyatakan kurang baik, hal ini merupakan kerja keras seluruh komponen dilingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang. Suatu hal yang membanggakan bila tidak ada satupun responden yang menjawab kurang baik (0 responden/ 0%). Ini merupakan hal yang menggembirakan karena Sumber Daya Manusia di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dianggap sangat mampu dalam bidang kompetensi. Untuk menciptakan Sumber Daya Manusia di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang yang mampu menjalankan tugas walaupun dengan jumlah yang terbatas (7 orang Hakim, 14 orang Pegawai, 6 orang Tenaga Kontrak) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang dibuat kebijakan untuk regenerasi/pengkaderan tiap bidang sehingga adanya rolling/mutasi diharapkan tidak mengganggu kinerja pelayanan. Terlebih Petugas Desk Info yang setiap hari berhadapan dengan masyarakat, senantiasa dipantau dan diarahkan dalam menjalankan tugas pelayanan bagi masyarakat. Namun hal itu tidak akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang juga telah menyediakan pojok *e-court* untuk mempermudah para pencari keadilan dalam pendaftaran perkara secara *online*. Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang juga menunjuk petugas yang juga merupakan admin dari *e-court*.

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

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

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam table berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata Unsur	Kategori	Kinerja
1	Fasilitas Pengadilan	97	A	Sangat Baik
2	Pendaftaran	97	A	Sangat Baik
3	Persidangan	97	A	Sangat Baik
4	Pemberian Salinan Putusan	97	A	Sangat Baik
5	Pelayanan Informasi	97	A	Sangat Baik
6	Pelayanan Pengaduan	97	A	Sangat Baik
7	Pelayanan Persuratan	95	A	Sangat Baik
8	Pengembalian Sisa Panjar Biaya	95	A	Sangat Baik
9	Permohonan Eksekusi	95	A	Sangat Baik
10	Aparatur Pengadilan	99	A	Sangat Baik
Jumlah (nilai tertimbang)		96,64		
IKM		3,87	A	Sangat Baik

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei Kepuasan Pelanggan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang adalah 96,64% dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3,87 dan termasuk dalam kategori A dengan kinerja **Sangat Baik**.

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang secara keseluruhan adalah **3,87** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap perlu untuk terus ditingkatkan yaitu pada unsur Permohonan Eksekusi.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah baik terus ditingkatkan, sementara unsur yang bernilai sangat baik agar dipertahankan dalam survei mendatang menjadi lebih baik.
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua elemen Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang, mulai dari unsur pimpinan, hakim, pegawai dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat dalam Pengambilan keputusan maupun penentuan arah kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik minimal satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representative mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang.

**KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG**

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan

Jenis Kelamin :

- Pria
 Wanita

Usia:

- 17 -24 tahun
 25 - 34 tahun
 35 - 49 tahun
 50 - 64 tahun
 65 tahun keatas

Pendidikan :

- SD
 SLTP
 SLTA
 D3
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan:

- Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Pengacara
 Buruh
 Pedagang
 Tidak Pekerja
 Lainnya

Isi dengan tanda : X / V

No.	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik			
			Sangat Puas /Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas /Baik
1.	Fasilitas Pengadilan	1. Fasilitas Informasi		✓		
		2. Fasilitas Toilet		✓		
		3. Parkir Kendaraan		✓		
		4. Kebersihan	✓			
		5. Taman		✓		
		6. Sarana Ibadah	✓			
		7. Kantin		✓		
		8. Ruang Tunggu	✓			
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	✓			
3.	Persidangan	2. Pelayanan Pendaftaran	✓			
		1. Persiapan Persidangan	✓			
		2. Fasilitas Ruang Sidang	✓			
		3. Proses Persidangan	✓			
		4. Pemeriksaan Setempat	✓			
		5. Waktu Pemeriksaan	✓			
4.	Pemberian Salinan Putusan	6. Profesional Hakim	✓			
		Pemberian Salinan Putusan		✓		
5.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	✓			
6.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	✓			
7.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan		✓		
8.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Panjar Biaya		✓		
9.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi		✓		
10.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	✓			
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	✓			
		3. Penampilan Petugas	✓			
11.	Saran : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaikinya)	(Mohon untuk diisi) mohon maaf, tidak ada saran yang Penulis buat.				

**KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG**

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan

Jenis Kelamin :	Usia:	Pendidikan :	Pekerjaan:
<input checked="" type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> 17 -24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25 - 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri
	<input type="checkbox"/> 35 - 49 tahun	<input checked="" type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta
	<input checked="" type="checkbox"/> 50 - 64 tahun	<input type="checkbox"/> D3	<input type="checkbox"/> Pengacara
	<input type="checkbox"/> 65 tahun keatas	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> Buruh
		<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> Pedagang
		<input type="checkbox"/> S3	<input type="checkbox"/> Tidak Pekerja
			<input checked="" type="checkbox"/> Lainnya

Isi dengan tanda : X / V

No.	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik			
			Sangat Puas /Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas /Baik
1.	Fasilitas Pengadilan	1. Fasilitas Informasi	✓			
		2. Fasilitas Toilet	✓			
		3. Parkir Kendaraan	✓			
		4. Kebersihan	✓			
		5. Taman	✓			
		6. Sarana Ibadah	✓			
		7. Kantin	✓			
		8. Ruang Tunggu	✓			
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran	✓			
		1. Sistem Pembayaran				
		2. Pelayanan Pendaftaran				
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan	✓			
		2. Fasilitas Ruang Sidang	✓			
		3. Proses Persidangan		✓		
		4. Pemeriksaan Setempat		✓		
		5. Waktu Pemeriksaan		✓		
		6. Profesional Hakim		✓		
4.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan				
5.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi		✓		
6.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan		✓		
7.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	✓			
8.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Panjar Biaya				
9.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi				
10.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	✓			
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	✓			
		3. Penampilan Petugas	✓			
11.	Saran : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaikinya)	(Mohon untuk diisi)				

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan

Jenis Kelamin :	Usia:	Pendidikan :	Pekerjaan:
<input checked="" type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> 17 -24 tahun	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa
<input type="checkbox"/> Wanita	<input type="checkbox"/> 25 - 34 tahun	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri
	<input checked="" type="checkbox"/> 35 - 49 tahun	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta
	<input type="checkbox"/> 50 - 64 tahun	<input checked="" type="checkbox"/> D3	<input type="checkbox"/> Pengacara
	<input type="checkbox"/> 65 tahun keatas	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> Buruh
		<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> Pedagang
		<input type="checkbox"/> S3	<input type="checkbox"/> Tidak Pekerja
			<input checked="" type="checkbox"/> Lainnya

Isi dengan tanda : X / V

No.	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik			
			Sangat Puas /Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas /Baik
1.	Fasilitas Pengadilan	1. Fasilitas Informasi	✓			
		2. Fasilitas Toilet	✓			
		3. Parkir Kendaraan	✓			
		4. Kebersihan	✓			
		5. Taman				✓
		6. Sarana Ibadah	✓			
		7. Kantin			✓	
		8. Ruang Tunggu			✓	
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran		✓		
		1. Sistem Pembayaran		✓		
3.	Persidangan	2. Pelayanan Pendaftaran		✓		
		1. Persiapan Persidangan		✓		
		2. Fasilitas Ruang Sidang		✓		
		3. Proses Persidangan		✓		
		4. Pemeriksaan Setempat		✓		
		5. Waktu Pemeriksaan		✓		
4.	Pemberian Salinan Putusan	6. Profesional Hakim		✓		
		Pemberian Salinan Putusan		✓		
5.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi		✓		
6.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan		✓		
7.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan				
8.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Panjar Biaya			✓	
9.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi			✓	
10.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	✓			
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	✓			
		3. Penampilan Petugas	✓			
11.	Saran : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaikinya)	(Mohon untuk diisi) <div style="text-align: center;"> <p>Pondok Taman Kurang Baik</p> <p><i>[Signature]</i></p> </div>				

**KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PANGKALPINANG**

Kuesioner Ini Mohon Diisi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pangkalpinang Kepada Masyarakat Pencari Keadilan

Jenis Kelamin :

- Pria
 Wanita

Usia:

- 17 -24 tahun
 25 - 34 tahun
 35 - 49 tahun
 50 - 64 tahun
 65 tahun keatas

Pendidikan :

- SD
 SLTP
 SLTA
 D3
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan:

- Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Pengacara
 Buruh
 Pedagang
 Tidak Pekerja
 Lainnya

Isi dengan tanda : X / V

No.	Aspek Layanan	Sub-Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Publik			
			Sangat Puas /Baik	Puas/Baik	Cukup Baik	Kurang Puas /Baik
1.	Fasilitas Pengadilan	1. Fasilitas Informasi	<input checked="" type="checkbox"/>			
		2. Fasilitas Toilet		<input checked="" type="checkbox"/>		
		3. Parkir Kendaraan		<input checked="" type="checkbox"/>		
		4. Kebersihan	<input checked="" type="checkbox"/>			
		5. Taman		<input checked="" type="checkbox"/>		
		6. Sarana Ibadah	<input checked="" type="checkbox"/>			
		7. Kantin		<input checked="" type="checkbox"/>		
		8. Ruang Tunggu	<input checked="" type="checkbox"/>			
2.	Pendaftaran	Prosedur Pendaftaran				
		1. Sistem Pembayaran	<input checked="" type="checkbox"/>			
		2. Pelayanan Pendaftaran	<input checked="" type="checkbox"/>			
3.	Persidangan	1. Persiapan Persidangan		<input checked="" type="checkbox"/>		
		2. Fasilitas Ruang Sidang	<input checked="" type="checkbox"/>			
		3. Proses Persidangan	<input checked="" type="checkbox"/>			
		4. Pemeriksaan Setempat	<input checked="" type="checkbox"/>			
		5. Waktu Pemeriksaan	<input checked="" type="checkbox"/>			
		6. Profesional Hakim	<input checked="" type="checkbox"/>			
4.	Pemberian Salinan Putusan	Pemberian Salinan Putusan		<input checked="" type="checkbox"/>		
5.	Pelayanan Informasi	Pelayanan Informasi	<input checked="" type="checkbox"/>			
6.	Pelayanan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan	<input checked="" type="checkbox"/>			
7.	Pelayanan Persuratan	Pelayanan Persuratan	<input checked="" type="checkbox"/>			
8.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	Pengembalian Sisa Panjar Biaya	<input checked="" type="checkbox"/>			
9.	Permohonan Eksekusi	Eksekusi	<input checked="" type="checkbox"/>			
10.	Aparatur Pengadilan	1. Sikapnya Petugas	<input checked="" type="checkbox"/>			
		2. Kemampuan Pengetahuan Petugas	<input checked="" type="checkbox"/>			
		3. Penampilan Petugas	<input checked="" type="checkbox"/>			
11.	Saran : (Apabila ada pelayanan kami yang kurang diharapkan untuk menuliskan alasan kekurangan tersebut sehingga kami dapat segera memperbaikinya)	(Mohon untuk diisi)				